



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
“POLÍTICAS DE CRÉDITO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD
DE CAJA AREQUIPA, REGIÓN AREQUIPA, 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

“MARCIO EMANUEL PAUCA POSTIGO”

ASESOR

Mg. Cpcc PERCY LORENZO DIAZ ODICIO

AREQUIPA

2022

DEDICATORIA

A Dios, principalmente.

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy, pues a ellos debo mis logros. Gracias por formarme con valores, reglas y por motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas y a los Docentes que aportaron a mi formación profesional desde pregrado.

A Dios por permitirme cumplir esta meta con vida, salud y con mi familia unida.

INTRODUCCIÓN

La entidad financiera Caja Arequipa es una de las organizaciones del rubro financiero más conocidas y grandes dentro del sistema de Cajas Municipales y su campo de acción abarca más que nada a microempresas tanto urbanas como rurales. El fin de este estudio fue analizar las políticas de crédito de Caja Arequipa e identificar sus niveles de rentabilidad para el periodo 2021 para dar a conocer la relación verídica entre las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad de la entidad. El análisis se hizo mucho más interesante al agregar las problemáticas generadas por la crisis del coronavirus, la cual se suscitó en el año 2020.

En cuanto al desarrollo de la investigación, se obtuvo información correspondiente a las políticas de crédito de la empresa aplicando entrevistas y la revisión de datos e información correspondiente a las políticas de crédito de la entidad. Asimismo, se revisaron las cifras que figuraban en los Estados Financieros de la empresa, además de la posterior determinación de los ratios e indicadores de rentabilidad.

La presente investigación se justifica teóricamente, pues brinda información acerca de la adecuada aplicación de políticas de crédito, además de lo esencial que es aplicar de forma adecuada estas políticas a fin de hacer viables las operaciones de crédito para no generar mayores costos y pérdidas para las entidades financieras como Caja Arequipa. Asimismo, tiene una justificación práctica, pues atiende un problema real de la entidad que posee políticas de crédito que en algunos casos no son viables o no son aplicadas de manera

adecuada. Del mismo modo es convencional, ya que aporta mayor información de las políticas de crédito que tiene Caja Arequipa y la forma en que lleva a cabo sus operaciones de crédito. Asimismo, proporciona información acerca de los niveles de rentabilidad en esta entidad financiera para el periodo 2021.

El objetivo general de la investigación fue la siguiente: Conocer la relación entre las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad que se tienen en Caja Arequipa para el periodo 2021. Los objetivos específicos fueron los siguientes: Conocer la posible existencia de una relación directa entre las políticas de crédito y la rentabilidad económica de Caja Arequipa; Saber si se tenía una relación directa entre las políticas de crédito y la rentabilidad financiera de Caja Arequipa y, finalmente, Determinar la posible existencia de una relación directa entre las políticas de crédito y la rentabilidad sobre las ventas de Caja Arequipa.

El presente trabajo de suficiencia profesional presenta la siguiente estructura:

En el Capítulo I se presenta la formulación del problema, especificando tanto el problema general como los problemas específicos de la investigación.

En el Capítulo II se presenta el objetivo general y específicos de la investigación.

En el Capítulo III se presenta el desarrollo del marco teórico de la investigación, las generalidades de la unidad de estudio, el marco histórico y referencial de la entidad financiera en estudio. Asimismo, se plasma la definición de términos importantes y el conjunto de políticas de crédito de Caja Arequipa. Se desarrollan también conceptos de rentabilidad y el desarrollo de los antecedentes de la investigación.

En el Capítulo IV se presenta el desarrollo de los resultados de la investigación y el desarrollo del caso práctico, considerando las políticas de crédito de Caja Arequipa.

Por último, se presenta un apartado en el cual se presentan las conclusiones de investigación, las cuales fueron establecidas tomando en cuenta el desarrollo de todos los capítulos del presente estudio.

RESUMEN

Este estudio se titula “Políticas de crédito y su relación con la rentabilidad de Caja Arequipa, Región Arequipa 2021”. Su objetivo fue hallar la relación entre las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad de Caja Arequipa para el periodo 2021. Se tomaron en cuenta también antecedentes de investigaciones previas, las cuales presentan cierta similitud con el desarrollo de esta investigación y se establecieron las bases teóricas necesarias para el desarrollo de la investigación.

Para la recopilación de información se usó una entrevista dirigida a 2 analistas de crédito categoría Senior; se hizo uso de la aplicación y posterior análisis de los ratios de rentabilidad, los cuales brindaron información acerca de la situación financiera de la empresa. De forma posterior se hizo un análisis de descriptivo de los resultados conseguidos por ambos instrumentos de investigación.

Luego de la aplicación de los instrumentos, se pudo determinar que Caja Arequipa no tiene una adecuada aplicación de las políticas de crédito. Asimismo, se estableció que algunas políticas de crédito no están bien diseñadas, lo cual ha ocasionado que los niveles de rentabilidad para el periodo de estudio no sean los más adecuados ni óptimos. Finalmente, se pudo concluir con la existencia de una relación positiva entre las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad en Caja Arequipa para el periodo 2021.

Palabras clave: Microempresas, evaluación crediticia, riesgos financieros.

ABSTRACT

The main objective of this research project, which is entitled: "Credit policies and their relationship with the profitability of Caja Arequipa, Arequipa Region 2021", is to determine the relationship between credit policies and profitability levels. of Caja Arequipa for the period 2021. Background of previous investigations were also taken into account, which present a certain similarity with the development of this investigation, the theoretical bases necessary for the development of the project were also found.

For the collection of information, an interview was used with 2 Senior category credit analysts, in the same way, the application and subsequent analysis of the profitability ratios were used, which provided information on the financial situation of the company. made a descriptive analysis of the results obtained by both research instruments.

As a result of the investigation and the application of the study instruments, it can be indicated that Caja Arequipa does not have an adequate application of the credit policies that it has, some of the credit policies are not well designed and this has made profitability levels for the period under study are not the most appropriate or optimal, it can be concluded that there is a positive relationship between credit policies and profitability levels in Caja Arequipa for the period 2021.

Keywords: Microenterprises, credit evaluation, financial risks.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	xii
CAPÍTULO I FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Problema General.....	15
1.2. Problemas Específicos.....	15
CAPÍTULO II OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.1. Objetivo General.....	16
2.2. Objetivos Específicos.....	16
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO.....	17
3.1. Generalidades de la Unidad de Estudio.....	17
3.1.1. Ubicación del proyecto.....	17
3.1.2. Generalidades del proyecto.....	17
3.1.3. Especificaciones del Proyecto.....	18
3.1.4. Marco Histórico de la Empresa.....	18
3.2. Políticas de crédito.....	22

3.3.	Crédito	28
3.4.	Rentabilidad	32
3.5.	Antecedentes	33
3.5.1.	Antecedentes a nivel Internacional.....	33
3.5.2.	Antecedentes a nivel Nacional	34
3.5.3.	Antecedentes a nivel local.....	35
3.6.	Dimensiones de rentabilidad	37
3.6.1.	Dimensión 1: Rentabilidad Económica	37
3.6.2.	Dimensión 2: Rentabilidad Financiera	38
3.6.3.	Dimensión 3: Rentabilidad sobre las ventas.....	40
CAPÍTULO IV APLICACIÓN PRÁCTICA		42
4.1.	Análisis e interpretación de los resultados.....	42
4.1.1.	Cumplimiento de Políticas de crédito	43
4.1.2.	Niveles de Rentabilidad.....	69
CONCLUSIONES		75
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		77
ANEXO 1: Cumplimiento de las Políticas de Crédito de Caja Arequipa en el periodo en estudio		82
ANEXO 2: Resultados Descriptivos.....		83
ANEXO 3: Cuadro Mapa Croquis.....		85
ANEXO 4: Organigrama de la empresa		86
ANEXO 5: Estado de Situación Financiera Caja Arequipa		87

ANEXO 6: Estado de Resultados Caja Arequipa.....	88
ANEXO 7 Guías de entrevista.....	90

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1	Ubicación de la unidad de estudio	17
Tabla 2	Créditos hipotecarios Régimen General	43
Tabla 3	Créditos hipotecarios RUS y RER	45
Tabla 4	Créditos hipotecarios Ingresos Dependientes	47
Tabla 5	Créditos hipotecarios Ingresos por Renta de 4ta Categoría	49
Tabla 6	Resumen Créditos Hipotecarios	51
Tabla 7	Créditos de descuento por planilla	53
Tabla 8	Créditos de Plazo Fijo y/o CTS.....	55
Tabla 9	Créditos de Micro consumo	57
Tabla 10	Resumen de créditos personales	59
Tabla 11	Créditos de Capital de Trabajo	61
Tabla 12	Créditos de activo fijo	63
Tabla 13	Créditos de Convenio MYPE	65
Tabla 14	Resumen Créditos MYPE.....	67

Índice de figuras

Figura 1	Alcance de las operaciones de Caja Arequipa.....	18
Figura 2	Estructura Organizacional Caja Arequipa	20
Figura 3	Ficha RUC de Caja Arequipa.....	21
Figura 4	Créditos hipotecarios Régimen General	43
Figura 5	Créditos hipotecarios RUS y RER.....	45
Figura 6	Créditos hipotecarios Ingresos Dependientes.....	47
Figura 7	Créditos hipotecarios Ingresos por Renta de 4ta Categoría	49
Figura 8	Créditos Hipotecarios que cumplen requisitos	51
Figura 9	Créditos hipotecarios que no cumplen con los requisitos	52
Figura 10	Créditos de descuento por planilla	53
Figura 11	Créditos de Plazo Fijo y/o CTS	55
Figura 12	Créditos de Micro consumo	57
Figura 13	Créditos personales que cumplen con los requisitos	59
Figura 14	Créditos personales que no cumplen con los requisitos	60
Figura 15	Créditos de Capital de Trabajo	61
Figura 16	Créditos de activo fijo.....	63
Figura 17	Créditos de Convenio MYPE	65
Figura 18	Créditos MYPE que cumplen con los requisitos	67
Figura 19	Créditos MYPE que no cumplen con los requisitos	68
Figura 20	Rentabilidad Económica	69
Figura 21	Rentabilidad Financiera	71

Figura 22 Rentabilidad sobre las ventas	73
--	----

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de crédito y la rentabilidad de Caja Arequipa Región Arequipa 2021?

1.2. Problemas Específicos

- ¿Qué influencia hay entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad económica de la Caja Arequipa Región Arequipa, 2021?
- ¿Qué influencia hay entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad financiera de la Caja Arequipa Región Arequipa, 2021?
- ¿Qué influencia hay entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad sobre las ventas de la Caja Arequipa Región Arequipa, 2021?

CAPÍTULO II

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo General

Determinar la relación significativa entre las políticas de crédito y la rentabilidad de Caja Arequipa Región Arequipa 2021.

2.2. Objetivos Específicos

- Comprobar si existe relación directa y significativa entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad económica de la Caja Arequipa Región Arequipa 2021.
- Determinar si existe relación directa y significativa entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad financiera de la Caja Arequipa Región Arequipa 2021.
- Saber si existe relación directa y significativa entre las políticas de crédito y la dimensión rentabilidad sobre las ventas de la Caja Arequipa Región Arequipa 2021.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Generalidades de la Unidad de Estudio

3.1.1. Ubicación del proyecto

El presente trabajo se desarrolló en la ciudad de Arequipa, ubicada en la parte sur del Perú. Esta es una de las ciudades más importantes tanto a nivel económico como social. Se tomará como entidad de estudio a la entidad financiera Caja Arequipa, la cual es una de las entidades financieras más importantes, ya que trabaja con una gran cantidad de clientes crediticios en toda la ciudad de Arequipa y también en otras ciudades.

3.1.2. Generalidades del proyecto

Tabla 1
Ubicación de la unidad de estudio

Departamento / Región	Arequipa
Provincia	Arequipa
Distrito	José Luis Bustamante y Rivero
Ubicación	Alcides Carrión 271 -273

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Alcance de las operaciones de Caja Arequipa



Nota: La figura representa el alcance de las operaciones de Caja Arequipa en el Perú.

Fuente: *Caja Arequipa*

3.1.3. Especificaciones del Proyecto

La presente investigación tuvo como ámbito central de estudio el análisis de las políticas de crédito de Caja Arequipa y el estudio de los niveles de rentabilidad de esta entidad financiera ubicada en la ciudad de Arequipa. Para tal efecto se recurrió a una entrevista y al análisis de estados financieros.

3.1.4. Marco Histórico de la Empresa

3.1.4.1. Creación

Caja Arequipa inició sus actividades el 10 de marzo de 1986, con el propósito de brindar ayuda a las personas y sectores que no poseían acceso a financiamiento de la banca tradicional. Asimismo, tuvo el objetivo de incluir financieramente a todas las personas y empresarios del país.

Caja Arequipa tiene más de 33 años de experiencia en el mercado, con RUC 20100209641. El presidente de su directorio es el señor José Vladimir Málaga.

3.1.4.2. Actividad principal

La entidad financiera Caja Arequipa tiene como su principal actividad la micro intermediación financiera, con la que se busca alcanzar al público que no tiene acceso a créditos de la banca tradicional, donde se cobra una mayor cantidad de intereses cuando los niveles de ingreso por prestar a microempresarios son muy altos y los niveles de riesgo son mayores.

3.1.4.3. Organización

Caja Arequipa se caracteriza por tener una mayor cobertura y acceso a los créditos a diferencia de otras entidades y productos financieros, ya que se hace financiamiento incluso a sectores sociales que no tienen mayores garantías, por lo que se prioriza el desarrollo y el avance de las micro empresas.

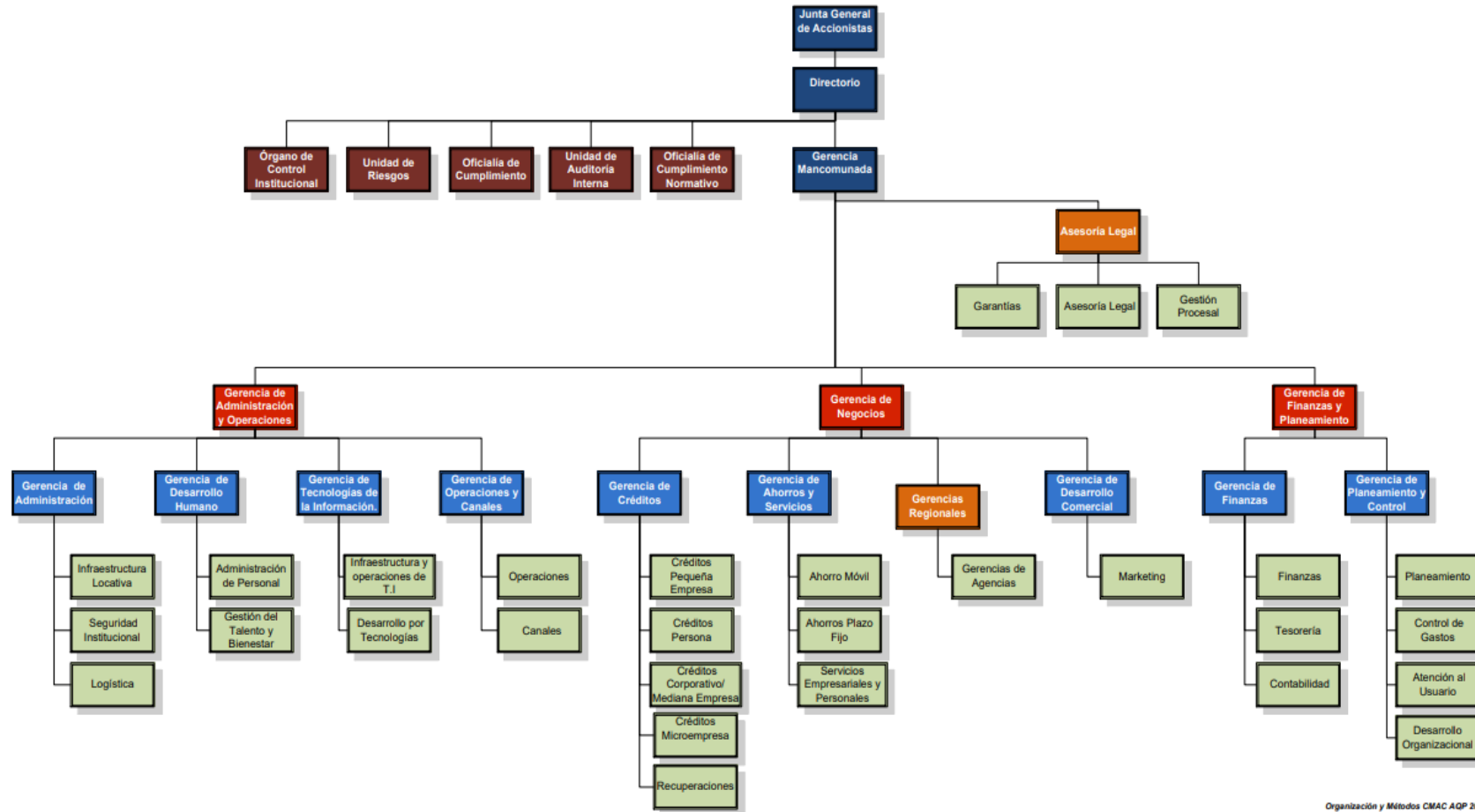
3.1.4.4. Misión

Liderar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando un servicio integral, cercano, efectivo y con asesoría.

3.1.4.5. Visión

Liderar la transformación de la industria micro financiera, centrados en el cliente y apalancados en las capacidades de nuestros colaboradores y en el uso avanzado de tecnologías digitales e información.

Figura 2
Estructura Organizacional Caja Arequipa



Organización y Métodos CMAC AQP 2013
(Desarrollo Organizacional)

Nota: La figura representa la estructura organizacional que se tiene en Caja Arequipa. Fuente: Memoria Anual Caja Arequipa

Figura 3
Ficha RUC de Caja Arequipa

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20100209641 - CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE AREQUIPA S.A. - CAJA AREQUIPA		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	CAJA AREQUIPA		
Fecha de Inscripción:	18/01/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	10/03/1986
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CALLA MERCED NRO. 106 URB. CERCADO AREQUIPA - AREQUIPA - AREQUIPA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA		
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 808 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA LIQUIDACION DE COMPRA CARTA DE PORTE AEREO NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION POLIZA DE ADJUDICACION POR REMATE DE BIENES		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 06/07/2018		
Emisor electrónico desde:	06/07/2018		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 06/07/2018),BOLETA (desde 06/07/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013		
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0110050002932) a partir del 01/05/2019 Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.395-2014) a partir del 01/02/2015		
Fecha consulta: 31/12/2021 14:59			

Nota: La figura representa la ficha RUC propia de Caja Arequipa. Fuente: *SUNAT*

3.2. Políticas de crédito

Son reglas diseñadas por la alta dirección en una entidad para las operaciones que se hacen al crédito. Se vincula con leyes y normas, cuya finalidad es recuperar de forma rápida y segura los recursos invertidos en las operaciones de crédito.

Para la creación y formulación de las políticas de crédito es necesario que se tenga un consenso entre la alta dirección de la entidad junto con el área o departamento de crédito para transmitir y diseñar de forma correcta los requerimientos necesarios para asegurar que las operaciones de crédito sean seguras y confiables (Chiriani et al., 2020).

3.2.1. Tipos de políticas de crédito

A. Políticas restrictivas

Son créditos otorgados a corto plazo, son rigurosos y poseen cláusulas que aseguran la recuperación del crédito, por lo que, la cobranza deberá hacerse de manera acelerada. Estas políticas de crédito restrictivas se hacen con la finalidad de minimizar las pérdidas y evitar tener cuentas incobrables. La única desventaja que tienen estas políticas de crédito es que disminuyen los niveles de venta debido a que su exceso de rigurosidad hace que los clientes no opten por estos tipos de crédito.

B. Políticas liberales

Son políticas más generosas y accesibles, pues no tienen mayor presión en el proceso de cobranza de las cuentas de crédito, carecen de gran cantidad de restricciones y son poco rigurosas al momento de la cancelación del crédito. La única desventaja es que su exceso de liberalidad hace que las cuentas por cobrar se incrementen y sea más complicado gestionar estas cuentas y a la vez más costosas para la entidad. Muchas veces, las políticas liberales hacen que aparezcan cuentas de cobranza dudosa; sin embargo, una de sus ventajas es el incremento de los niveles de venta y la afluencia de clientes para la entidad.

C. Políticas racionales

Estas políticas de crédito se elaboran de una forma más detallada, ya que se evalúa el tipo de cliente con el cual se está lidiando para aplicar políticas de crédito que sean acordes al tipo de cliente y a su historial y antecedentes en operaciones de crédito. Asimismo, se dan plazos razonables para la cobranza de los créditos, ya que el objetivo de estas políticas es maximizar el rendimiento sobre la inversión de las operaciones de crédito. Este tipo de políticas se encuentran ampliamente detalladas.

3.2.2. Políticas de Crédito de Caja Arequipa

I. Clasificación de los solicitantes

- Historial de crédito en Caja Arequipa y en otras entidades financieras.
- El promedio de atraso en las cuotas de pago.
- Número de entidades financieras con las cuales se tiene relación vigente en el sistema financiero.

- Otras características que sean consideradas por la Gerencia Central de Negocios.

a) Nuevo:

Los clientes que son atendidos por primera vez en Caja Arequipa con permanencia de hasta 6 meses.

b) Recurrente:

- **Normal:** Los clientes que ya tienen un historial de créditos en Caja Arequipa.
- **Inactivo:** Los clientes que cancelaron sus créditos y no registran más operaciones en 31 días.

c) Preferencial:

Aquellos clientes que tienen más de 18 meses de relación con Caja Arequipa y cuyo historial es considerado bueno.

d) Preferente:

Clientes que han demostrado un buen historial de créditos en el sistema financiero.

II. Requisitos generales de los solicitantes

➤ **Persona natural**

- **Clientes recurrentes:** Ser mayor de edad hasta los 75 años, tomando en cuenta el tiempo fijado para la cancelación de alguna operación de crédito.
- **Clientes nuevos:** Ser mayor de edad hasta los 70 años tomando en consideración el tiempo establecido para la cancelación de algún crédito.

➤ **Persona Jurídica**

Debe poseer una adecuada constitución legal y con representantes legales que cumplan con los rangos de edad establecidos en los puntos previos.

III. Criterios de admisión

➤ Consideraciones Básicas

- Calificación según RCC
- Estar al día en las obligaciones con Caja Arequipa
- El número de operaciones de crédito.
- Antigüedad en la actividad que se está evaluando
- Niveles de endeudamiento
- Ratio cuota / resultado neto y/o Cuota / excedente
- No estar clasificado dentro de las bases negativas de la Caja

➤ Ratios de criterios de admisión

a) Ratio Cuota / Resultado neto

- Créditos corporativos, grande, mediana empresa no debe ser mayor al 90%.
- Créditos pequeña empresa I, II, III y las microempresas no deben ser mayores al 80%.
- Créditos hipotecarios para vivienda – segmento persona que no debe ser mayor al 70% y la cuota / ingreso neto no debe ser mayor al 40%.
- Créditos hipotecarios para vivienda – para empresas y Pymes:
 - ✓ Con un plazo menor o igual a los 6 años, no debe ser mayor al 60%.
 - ✓ Con un plazo mayor a los 6 años, no debe ser mayor al 60%.
- Crédito vehicular para persona no deberá ser mayor al 70% y al mismo tiempo la cuota / ingreso neto no debe ser mayor al 40%.
- Crédito vehicular – para empresas y pymes no debe ser mayor al 60%.
- El ratio / cuota de resultado neto mensual para personas no debe ser mayor al 90%.

b) Ratio Pasivo / Patrimonio

- **Comercio:**

Ratio menor e igual al 100% aplicable a créditos corporativos, grande, mediana, pequeña empresa I, II y III y para microempresas.

- **Producción:**

Ratio menor e igual al 90% aplicable a créditos corporativos, grande, mediana, pequeña empresa I, II y III y para microempresas.

- **Servicio:**

Ratio menor e igual al 90%, aplicable a créditos, pequeñas empresas II y III y para microempresas.

c) Cálculo del Ratio: cuota resultado y pasivo patrimonio

$$\frac{\text{Cuotas Caja AQP} + \text{Cuota S.F.} + \text{Cuota potencial} + \text{Cuota contingente}}{\text{Resultado Neto} + \text{Cuotas S.F.} + \text{Cuota potencial}}$$

Donde:

- **Cuotas Caja AQP:** La suma de los créditos que se tienen vigentes en Caja Arequipa + Cuota del crédito propuesto.
- **Cuotas SF:** Cuotas que se tienen en otras entidades financieras sin tomar en cuenta las cuotas de Caja Arequipa.
- **Cuota Potencial:** Es la suma de las cuotas de las líneas, las cuales no han sido usadas.
- **Cuota contingente:** Es el saldo de las exposiciones contingentes (avales y cartas de fianza) *0.17%.

- **Cuotas totales:** Cuotas de Caja Arequipa + Cuotas S.F + Cuota potencial.
- **FCC:** Factor de conversión de créditos para la provisión de las líneas no usadas.

Para determinar la cuota potencial de los créditos de consumo y MYPE (clientes dependientes e independientes) se utiliza la siguiente forma:

$$\frac{\text{saldo de la línea no utilizada} \times \text{FCC}}{\text{Conversión en deuda directa} \times 0.044} = \text{Cuota potencial}$$

El FCC se toma en función del porcentaje de uso de sus líneas de crédito y tipo de cliente tomando en cuenta el siguiente cuadro:

Utilización de tarjetas de crédito	Clientes Dependiente	Clientes Independientes
Menor a 45%	3.00%	2.00%
Menor a 65%	7.00%	9.00%
Menor a 85%	12.00%	11.00%
Mayor a 85%	25.00%	21.00%

En el caso de que se tengan líneas usadas en tarjetas y en el caso no se tenga la información de la cuota esta podrá tenerse de la siguiente manera:

$$\text{Cálculo cuota} = (0.044) \times \text{saldo de la línea utilizada.}$$

Cuando se tienen deudas de forma directa se debe presentar el cronograma de pagos y/o los comprobantes de pago que puedan sustentar las operaciones de crédito hechas, no se toman en cuenta los créditos de consumo convenio y los créditos con garantía de plazo fijo y CTS.

d) Cálculo del Ratio: cuota resultado y pasivo patrimonio

$$\frac{\text{Saldo caja} + \text{Saldo RCC}}{\text{Patrimonio}}$$

Donde:

- **Saldo caja:** El saldo capital de las deudas vigentes para PYMES que el cliente tiene con Caja Arequipa, tomando en cuenta el saldo usado en líneas de crédito, se adiciona el monto del crédito que se tiene en propuesta.
- **Saldo RCC:** Suma del saldo de capital que se tienen en deudas vigentes PYMES. Se toma en cuenta el saldo que se usa en líneas de crédito que se tienen dentro de, sistema financiero. No se toma en cuenta las deudas en Caja Arequipa.
- **Patrimonio:** El patrimonio que figura en la evaluación que tiene el cliente.

3.3. Crédito

Este término proviene del latín *creditum* que significa creer, las operaciones de crédito son consideradas como préstamos de dinero donde las personas se comprometen a devolver estos recursos prestados dentro de un plazo de tiempo en específico. A esta devolución del dinero prestado se le

agregan los intereses devengados y todos los demás costos financieros asociados con la operación crediticia.

Las operaciones de crédito son muy importantes, pues posibilitan ampliar la cantidad de clientes, puesto que las operaciones de crédito siempre atraen mayor cantidad de público, por lo tanto, las políticas del crédito hacen que las empresas incrementen su capacidad de venta. Esta es una parte esencial dentro de las operaciones comerciales que se tienen en las diferentes empresas, rubros y giros de negocio, ya que permiten que las entidades puedan seguir creciendo.

3.3.1. Ventajas de las operaciones de crédito

- Se maximizan los niveles de venta
- Origina una mayor capacidad de oferta y demanda
- Hace más fácil la transferencia de dinero

3.3.2. Desventajas de las operaciones de crédito

Origina el alza de precios, se tiene una mayor oferta monetaria y se genera la inflación.

3.3.3. Fuentes de información para el otorgamiento de crédito

Las entidades financieras evalúan la cantidad o el monto que se concederá en operaciones de crédito y también examinan a quienes se les dará el crédito, por lo cual recurren a fuentes de información que forman parte del proceso de evaluación crediticia.

Las fuentes internas:

- La solicitud de crédito junto con referencias del solicitante
- Historial de créditos del solicitante de crédito

- Antecedentes de pago en otras entidades financieras.

Las fuentes externas:

- Comprenden los Estados Financieros del solicitante de crédito para realizar los análisis financieros correspondientes por medio de los cuales se evalúa la solvencia y la capacidad económica de los clientes.
- Información de bancos, las entidades financieras tienen una base de datos en la que figura el historial de crédito de los clientes. Asimismo, se hace un cruce de información en la cual se consigue datos importantes para otorgar o negar créditos.

3.3.4. Estándares de crédito

Según menciona Lozano y Luna (2016), son técnicas de evaluación, las cuales establecen a que clientes se les debe otorgar el crédito. Para esto se debe evaluar la capacidad de solvencia que tiene el cliente y compararlo con los estándares de crédito propios de la entidad financiera, para lo cual se toman en cuenta las del crédito que son:

- **Características del solicitante:** Se revisa el historial de créditos del solicitante, en el cual se conoce la manera en que el solicitante ha afrontado sus obligaciones en el pasado.
- **Capacidad:** Se analiza la capacidad en la que se podrá hacer frente a las obligaciones de crédito. Asimismo, se hace una evaluación de los Estados Financieros del solicitante junto con la revisión de los flujos de efectivo del cliente.

- **Capital:** Se revisa el capital patrimonial del cliente.
- **Colateral:** Se revisan los activos que tiene el cliente como una especie de garantía para la operación crediticia que se está haciendo.
- **Condiciones:** Se analizan las condiciones económicas y el entorno en el cual se está desarrollando la operación de crédito.

3.3.5. Cuentas incobrables

Son las cuentas que tienen un plazo mayor a los 12 meses y que aún no han sido canceladas, es decir, llevan más de un año como pendientes en cartera.

EL artículo 21 de la Ley del Impuesto a la Renta señala que una cuenta incobrable es aquella que presenta como vencido su plazo normal y que posee como dificultad la cobranza normal de la cuenta. Para ello, se deben tener documentos físicos que indiquen que la operación ha vencido. (Zeballos , 2017)

3.4. Rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad para forjar beneficios producto de las inversiones que se hacen. La rentabilidad se puede calcular por medio de los llamados ratios financieros. Los ratios de rentabilidad más conocidos son los siguientes: la rentabilidad económica, la rentabilidad financiera y la rentabilidad sobre las ventas.

La determinación de la rentabilidad de una empresa ayuda a tomar decisiones, pues con esa información se podrá gestionar mejor las políticas que la empresa debe seguir para incrementar su crecimiento económico.

La rentabilidad es considerada como un indicador financiero esencial para tomar decisiones correctas, puesto que es el indicador que resume al resto de indicadores y a la gestión de una empresa dentro de un periodo económico (Febres , 2020).

La rentabilidad se define como el indicador financiero que proporciona información acerca de la capacidad de generar ganancias. Los inversionistas consideran que la rentabilidad es una retribución que se puede conseguir a través de la inversión real en un negocio o emprendimiento.

Para la determinación de la rentabilidad se debe deducir los ingresos obtenidos en un periodo, es decir, los costos y los gastos obtenidos en la empresa. También se indica que más que un monto en específico, la rentabilidad es un indicador financiero que se representa por medio de un porcentaje. Generalmente se hace el cálculo de la rentabilidad considerando los activos, el patrimonio y los niveles de venta de una empresa.

Asimismo, se señala que la rentabilidad es la facilidad para producir lucro y que es la proporción de ganancia que le queda a una entidad después de haber desembolsado todo lo necesario para la venta de mercadería o la repetición de servicios de una empresa (Quispe , 2017).

El indicador de rentabilidad es una medida de eficiencia entre los recursos en los cuales se incurre para el desarrollo de una actividad en relación con los resultados que una empresa obtiene producto de estas actividades. Muchos consideran que la rentabilidad es un indicador de desempeño que es capaz de evaluar la efectividad en cuanto a la gestión de los recursos de una empresa por parte de su área administrativa (Corrales y Huamanguillas , 2019).

3.5. Antecedentes

3.5.1. Antecedentes a nivel Internacional

Garcia (2017) realizó una investigación denominada como “Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990 – 2012”, en la que el fin fue analizar los efectos de las políticas de crédito agropecuario en Nicaragua. El estudio fue descriptivo e interpretativo; el corte fue transversal y el tipo, básico. Finalmente, se averiguó que políticas deficientes originaron que los pequeños y medianos productores se vieran perjudicados; además el sector sufrió desprotección y las malas políticas de crédito afectaron los niveles de rentabilidad de los empresarios.

En la investigación de Contreras (2020), la cual tiene como título, “Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal”, el fin fue hallar la incidencia entre variables. La investigación fue de tipo descriptiva y se empleó una guía de

revisión documental. Finalmente, se determinó que las políticas de crédito de Venezuela afectan la capacidad de consumo de las personas, por lo que los niveles de rentabilidad de las empresas dedicadas al rubro financiero disminuyeron de forma irremediable, por lo cual se recomendó analizar y aplicar mejores políticas de crédito.

Salazar et al. (2019) realizó una investigación titulada “La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones financieras”, en la cual se trató de determinar las estrategias necesarias para optimizar los niveles de rentabilidad de una entidad financiera, mejorando los créditos tanto a mediano como a largo plazo. Para esta investigación se tomó en consideración el uso de encuestas y entrevistas. Después de la aplicación de la investigación se estableció que con un mejor diagnóstico financiero se podría optimizar la rentabilidad, por lo cual era necesario mejorar las estrategias operativas, entre ellas las políticas de crédito.

3.5.2. Antecedentes a nivel Nacional

Mamani y Turpo (2019) efectuaron un estudio denominado como “Políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito Perú Inka Ltda, Agencia Sichuan - Cusco, 2018”, en la cual el fin fue describir los inconvenientes en las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad. Se consideró a un total de 9 colaboradores y se consideró la revisión de políticas de crédito y estados financieros. El estudio fue de tipo básico y de enfoque cuantitativo. Finalmente, se estableció que las políticas de crédito eran insuficientes, por lo que la rentabilidad era negativa. De esta manera, se indicó que las políticas de crédito no eran las adecuadas, por lo que los niveles de rentabilidad tampoco eran los más adecuados.

En la investigación de Ore (2018) la cual tiene como título, “Política de Créditos y Cobranzas y la Rentabilidad en la Empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017”, el fin fue hallar la incidencia entre variables. El estudio fue diseño no experimental y se trabajó con 10 clientes. Consecuentemente, se averiguó la existencia de un vínculo negativo débil entre variables. Asimismo, se indicó que la aplicación de políticas influía en el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

En la investigación de Medina (2016), la cual tiene como título, “Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del Cantón Ambato periodo 2014”, el propósito fue averiguar la incidencia entre variables. El estudio fue de tipo descriptivo y se realizó un estudio de campo con revisión documental y un análisis documental. La población tomó en cuenta a la totalidad de los créditos dados en la Cooperativa, es decir, 1089 en total. La muestra determinó 284 créditos, de los cuales se reunieron datos. Finalmente, se evidenció que las políticas de crédito se encontraban mal implementadas y diseñadas, lo cual originaba un alto índice de morosidad. Asimismo, se estableció que los niveles de riesgo de la entidad eran altos, lo cual evidenció que los empleados contaban con pocas capacidades para hacer frente a los procesos de evaluación de créditos.

3.5.3. Antecedentes a nivel local

De la Cruz y Muñoz (2017) desarrollaron un estudio denominado “Evaluación de crédito y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016”, en el cual se planteó averiguar el vínculo entre variables. La población y muestra se conformaron con los colaboradores de la empresa, a quienes estuvo dirigido un cuestionario.

Finalmente, se halló que las políticas y los procedimientos de créditos eran útiles y debido a ellas la rentabilidad podría incrementarse.

En la investigación de Ataucusi (2021) titulada “Políticas de financiamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana para mejorar la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Abarrotes en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2019”, el fin fue analizar las políticas de financiamiento para optimizar la rentabilidad. El estudio fue de tipo no experimental, el diseño transeccional y se utilizaron encuestas para recolectar datos. Finalmente, se determinó la incidencia entre variables.

En la investigación de Vidal (2019), la cual tiene como título “Influencia de la morosidad en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - periodo 2008-2018”, el fin fue averiguar la incidencia entre variables. El enfoque fue cuantitativo, el corte estadístico predominante y el diseño no experimental. Asimismo, se empleó un análisis documental y un análisis bibliográfico. La población que se tomó en cuenta fue la información financiera de Caja Arequipa y como muestra se consideró tanto a los ratios de rentabilidad como a la morosidad de la entidad. Finalmente, se estableció que la morosidad y rentabilidad tenían una relación inversa, por lo cual mientras mejor fuese la rentabilidad, más bajo debería ser el nivel de morosidad. También se pudo indicar que la morosidad era inversa a cada uno de los indicadores de rentabilidad conocidos.

3.6. Dimensiones de rentabilidad

3.6.1. Dimensión 1: Rentabilidad Económica

Este indicador financiero toma en cuenta la gestión que tiene la empresa de los activos totales y mide el retorno sobre la inversión de los activos de la empresa, es por ello que es conocido por muchos como el rendimiento que produce la inversión en la empresa.

La rentabilidad económica mide la eficiencia en cuanto al manejo de los activos de las empresas y la gestión de las inversiones que hacen las empresas. Este ratio será mejor mientras más alto sea su indicador, es decir, es más conveniente para las empresas que este indicador sea mayor.

El ratio de rentabilidad económica es un indicador financiero, el cual tiene la finalidad de evaluar la eficiencia de una empresa para gestionar y administrar sus activos. Se menciona también que invertir en una mayor cantidad de activos no asegura un nivel alto de rentabilidad económica, ya que, para generar ese escenario, los activos deben ser óptimos y eficientes (Freire et al., 2018).

El ratio de rentabilidad económica mide el retorno que consigue la empresa a partir de sus activos sin considerar la forma de financiación de los activos, por lo que se mide el beneficio por cada activo.

Para el cálculo de la rentabilidad económica se toma en cuenta el monto de la utilidad neta conseguido en el periodo y también el monto del activo total con el cual cuenta la empresa.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Rentabilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

En líneas generales la rentabilidad económica nos da información del rendimiento operativo de la empresa, es decir, nos indica la eficiencia de la gestión de inversión total realizada. Al ratio de rentabilidad económica se le conoce de forma general como ROA (De La Cruz y Ccapa, 2018).

A la rentabilidad económica también se le conoce de manera general como ROA o RSA, pues se encarga de medir la utilidad con los activos de la empresa. Asimismo, brinda referencias acerca de cómo la empresa ha gestionado sus activos y si los recursos de la empresa están siendo usados y explotados de manera adecuada.

Obtener una baja rentabilidad económica significa que se tiene una gran cantidad de activos ociosos, los cuales no están siendo explotados de manera adecuada. Implica también que la empresa está haciendo un mal manejo de sus niveles de liquidez; por el contrario, si se obtiene una rentabilidad económica alta, la empresa posee un buen manejo de sus inversiones. (Apaza y Salazar , 2019).

3.6.2. Dimensión 2: Rentabilidad Financiera

Esta rentabilidad es conocida como el retorno de la inversión hecha por el accionista, ya que refleja el costo de oportunidad de los inversionistas o accionistas de una empresa. En ese sentido, es el ratio más importante para los

accionistas e inversionistas, ya que ayuda a tomar decisiones de inversión sobre un proyecto, negocio o empresa.

La rentabilidad financiera mide la capacidad en la que se generan utilidades en favor de los dueños de la empresa. Se toma en cuenta la inversión realizada por los accionistas y también las utilidades no distribuidas de las cuales los accionistas se privan.

El ratio de rentabilidad financiera mide el grado de participación de los acreedores del financiamiento de la empresa, es decir, los accionistas e inversionistas de las empresas. Esta es una medida del riesgo que toman los accionistas a la hora de invertir en un negocio debido a que cuando se tiene un ratio de rentabilidad financiera muy bajo es preferible optar por otra opción de inversión (Arguelles et al., 2018).

Al ratio de rentabilidad financiera se le conoce de forma genérica como ROE. Este se encarga de medir la rentabilidad que obtienen los accionistas que invierten en la empresa para poder obtener beneficios y se relaciona con el costo de oportunidad que los inversionistas asumen al optar por invertir en esta empresa en lugar de optar por otras alternativas de negocio.

Para el cálculo de la rentabilidad financiera se toman en cuenta los montos de la utilidad neta obtenida por la entidad dentro de un periodo económico y el monto que figura en los Estados Financieros sobre el patrimonio (Ccahuin , 2019).

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

3.6.3. Dimensión 3: Rentabilidad sobre las ventas

Esta ratio de rentabilidad es conocido como el ratio de rentabilidad general, toma en cuenta el margen de utilidad que una entidad obtiene dentro de un periodo económico en específico, se relaciona el beneficio que se adquiere en relación con cada unidad monetaria vendida.

Es el margen de utilidad que se obtiene de las ventas de una empresa, si el nivel de rentabilidad conseguido en este ratio es negativo, la empresa no estará apta para vender.

Otros autores indican que la rentabilidad sobre las ventas es una ganancia conseguida por cada unidad monetaria vendida. Para calcular la rentabilidad sobre las ventas se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de cada empresa.

La rentabilidad sobre las ventas mide el vínculo entre los precios de venta en el mercado y los costos de producción en un periodo económico. Para las empresas es muy importante este ratio debido a que brinda información certera acerca de si los niveles de venta y los precios ofertados son competitivos o, si por el contrario, están perjudicando a la empresa (Flores , 2019).

Las ventas son un aspecto importante en cada tipo de empresa, pues sin ventas la empresa no es capaz de obtener ingresos económicos. El triunfo o fracaso de una empresa se vincula estrechamente con el nivel de ventas conseguidos en una empresa. Para el cálculo de la rentabilidad sobre las ventas se toma en cuenta el monto de la utilidad neta conseguida por la entidad en un determinado periodo de tiempo junto con el monto de las ventas netas obtenidas dentro de un periodo económico (Jimenez y Lozano , 2017).

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

CAPÍTULO IV

APLICACIÓN PRÁCTICA

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

La investigación aplicó la revisión de un total de 248 expedientes de créditos, lo cuales se encontraban diferenciados por tipos de crédito según la naturaleza de la operación de crédito y de las modalidades de crédito que ofrece Caja Arequipa. Para cada uno de los segmentos se poseen 54 expedientes de créditos hipotecarios destinados para clientes que usaron el dinero para la venta, reparación o ampliación de casas y viviendas; 129 expedientes MYPE estuvieron dirigidos a personas naturales y jurídicas que financiaron actividades micro empresariales, las cuales cubrieron créditos de capital de trabajo y créditos de inversión de activos; finalmente, 65 expedientes de créditos personales se encuentran dirigidos a personas naturales que no poseen trabajos dependientes. De esta forma, se pueden presentar los resultados para cada tipo de crédito mencionado.

4.1.1. Cumplimiento de Políticas de crédito

A. Créditos Hipotecarios (Hipotecario Caja e Hipotecario Mi Vivienda)

Tabla 2

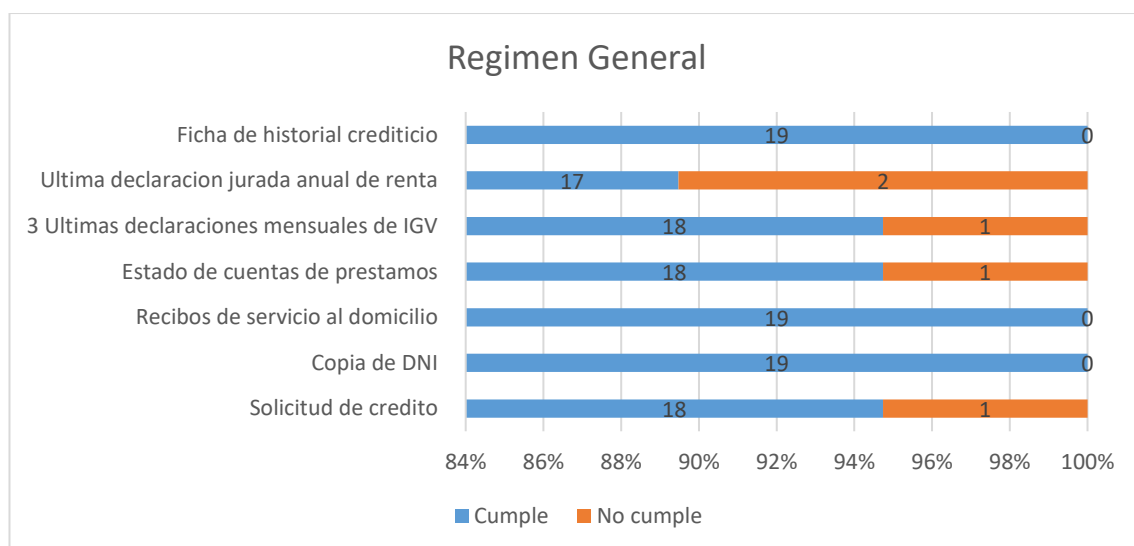
Créditos hipotecarios Régimen General

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	18	95%		1	5%		19
	Copia de DNI	19	100%		0	0%		19
	Recibos de servicio al domicilio	19	100%		0	0%		19
19	Estado de cuentas de prestamos	18	95%	96%	1	5%	4%	19
	3 últimas declaraciones mensuales de IGTV	18	95%		1	5%		19
	Ultima declaración jurada anual de renta	17	89%		2	11%		19
	Ficha de historial crediticio	19	100%		0	0%		19

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Créditos hipotecarios Régimen General



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Hipotecarios del Régimen General. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

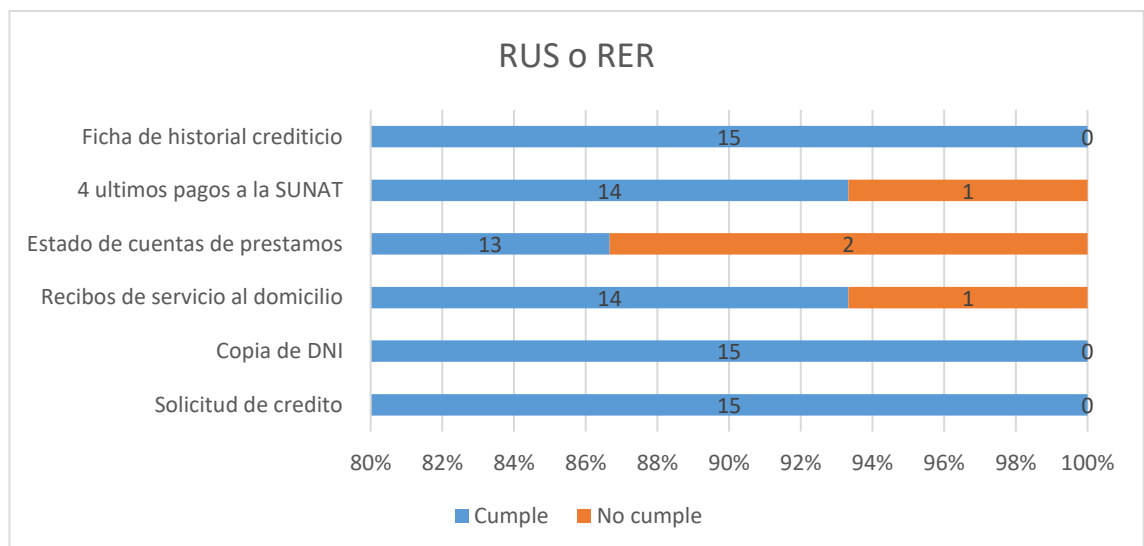
La tabla N°2 muestra los expedientes de créditos hipotecarios para personas que se encuentran dentro del Régimen General. En ese sentido, un promedio del 96% de clientes de esta cartera sí cumplen con las políticas de crédito que establece Caja Arequipa, por lo cual se posee un menor riesgo de alcanzar niveles de morosidad altos, pues las políticas de crédito son cumplidas de forma adecuada. Asimismo, se estableció que un 4% de clientes de esta cartera no cumplen con las políticas de crédito de la entidad. Si bien es cierto, esta situación no tendrá un mayor impacto a corto plazo, deberá ser revisado de forma preventiva por medio de una auditoría interna.

Tabla 3
Créditos hipotecarios RUS y RER

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	15	100%		0	0%		15
	Copia de DNI	15	100%		0	0%		15
15	Recibos de servicio al domicilio	14	93%	96%	1	7%	4%	15
	Estado de cuentas de prestamos	13	87%		2	13%		15
	4 últimos pagos a la SUNAT	14	93%		1	7%		15
	Ficha de historial crediticio	15	100%		0	0%		15

Fuente: Elaboración propia

Figura 5
Créditos hipotecarios RUS y RER



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Hipotecarios RUS y RER. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

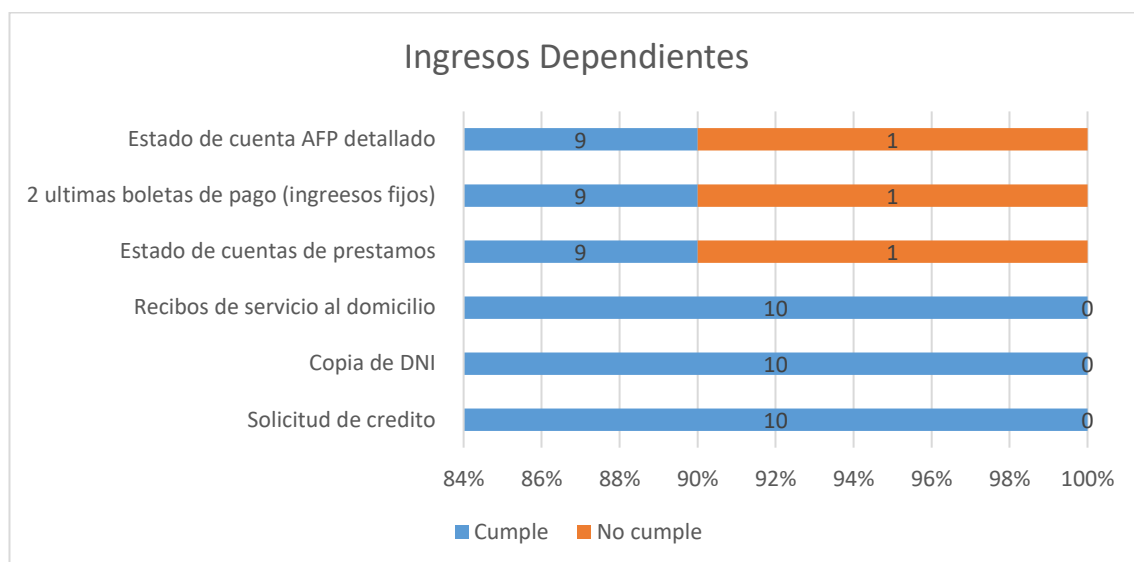
La tabla N°3 muestra los expedientes correspondientes a los créditos para personas que se encuentran dentro del RUS o del RER, de las cuales un promedio del 96% sí cumplen de forma adecuada con las políticas de crédito de Caja Arequipa; sin embargo, un 4% de personas no cumplen con dichas políticas de crédito. Este escenario representa un riesgo futuro de cuentas incobrables, lo cual podría perjudicar la gestión de cobranza futura de Caja Arequipa para esta cartera en específico.

Tabla 4
Créditos hipotecarios Ingresos Dependientes

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
10	Solicitud de crédito	10	100%	95%	0	0%	5%	10
	Copia de DNI	10	100%		0	0%		10
	Recibos de servicio al domicilio	10	100%		0	0%		10
	Estado de cuentas de prestamos	9	90%		1	10%		10
	2 últimas boletas de pago (ingresos fijos)	9	90%		1	10%		10
	Estado de cuenta AFP detallado	9	90%		1	10%		10

Fuente: Elaboración propia

Figura 6
Créditos hipotecarios Ingresos Dependientes



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Hipotecarios de Ingresos Dependientes. Fuente: *Elaboración propia*

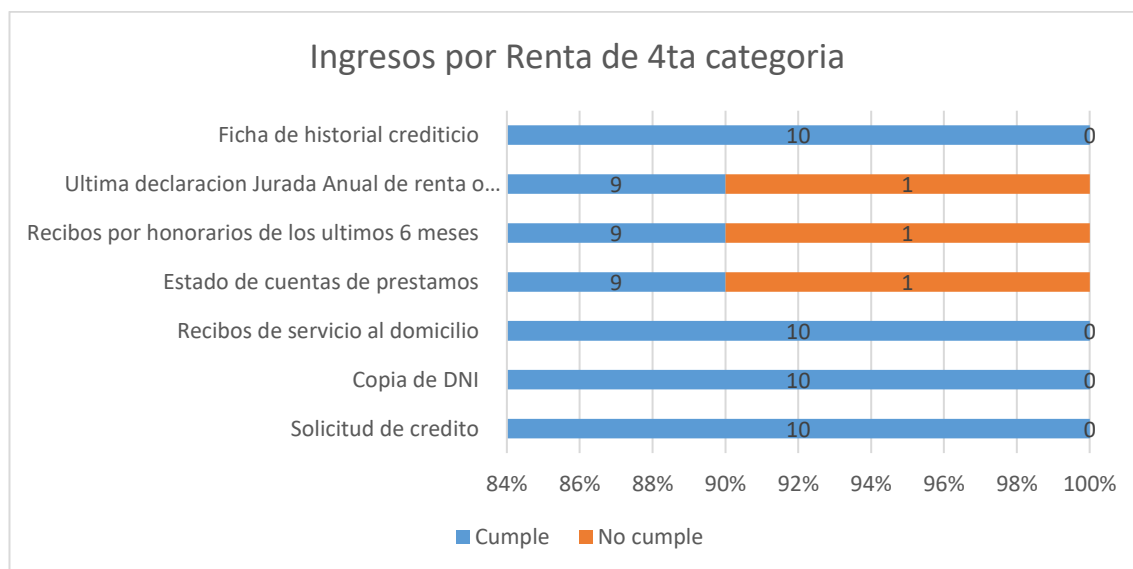
Interpretación:

La tabla N°4 muestra los expedientes relacionados con créditos otorgados a personas independientes. Un 95% de expedientes cumplen con las políticas de crédito establecidas por la entidad financiera; solo un 5% de expedientes no cumplen con las políticas de crédito establecidas para acceder a este tipo de crédito. Si bien es cierto, esta situación no repercute a corto plazo, a largo plazo podría generar dificultades en cuanto a la cobranza de estos créditos.

Tabla 5*Créditos hipotecarios Ingresos por Renta de 4ta Categoría*

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	10	100%		0	0%		10
	Copia de DNI	10	100%		0	0%		10
	Recibos de servicio al domicilio	10	100%		0	0%		10
10	Estado de cuentas de prestamos	9	90%	96%	1	10%	4%	10
	Recibos por honorarios de los últimos 6 meses	9	90%		1	10%		10
	Ultima declaración Jurada Anual de renta o certificado de retenciones	9	90%		1	10%		10
	Ficha de historial crediticio	10	100%		0	0%		10

Fuente: Elaboración propia

Figura 7*Créditos hipotecarios Ingresos por Renta de 4ta Categoría*

Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Hipotecarios por Ingresos de 4ta Categoría. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

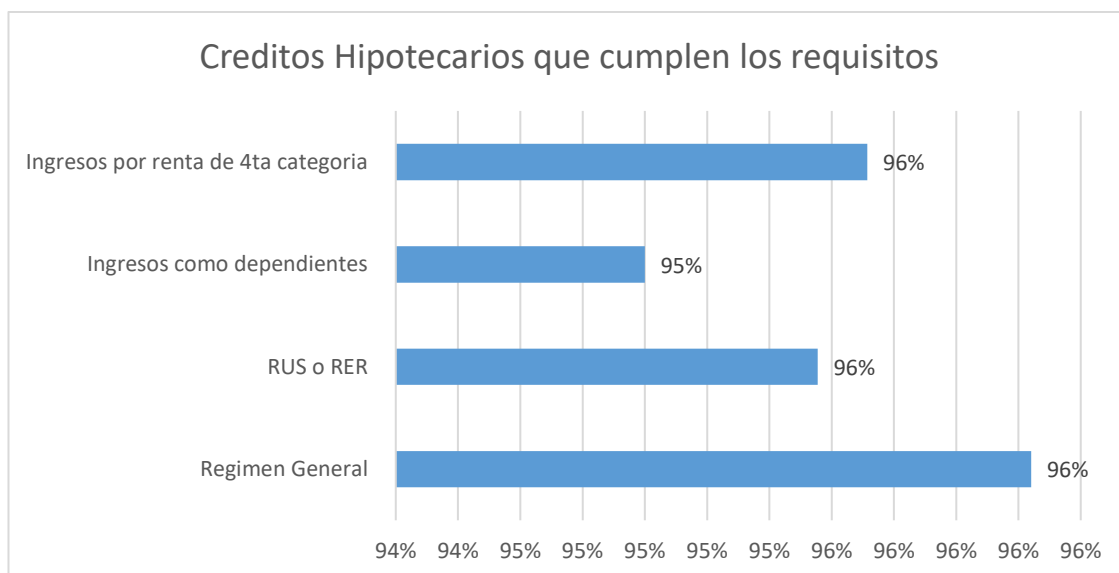
La tabla N°5 muestra los expedientes de ingresos de renta de 4ta categoría, en la que un promedio de 96% de clientes sí cumplen con las políticas de crédito en Caja Arequipa; sin embargo, un 4% no cumple con dichas políticas de crédito. En ese sentido, es viable indicar que en el futuro se tendrán problemas con las cuentas por cobrar, por lo que es importante gestionar esta situación a través de una auditoría interna.

Tabla 6
Resumen Créditos Hipotecarios

Tipo de crédito	Cumplen %	Promedio	No cumplen %	Promedio
Régimen General	96%		4%	
RUS o RER	96%	96%	4%	4%
Ingresos como dependientes	95%		5%	
Ingresos por renta de 4ta categoría	96%		4%	

Fuente: Elaboración propia

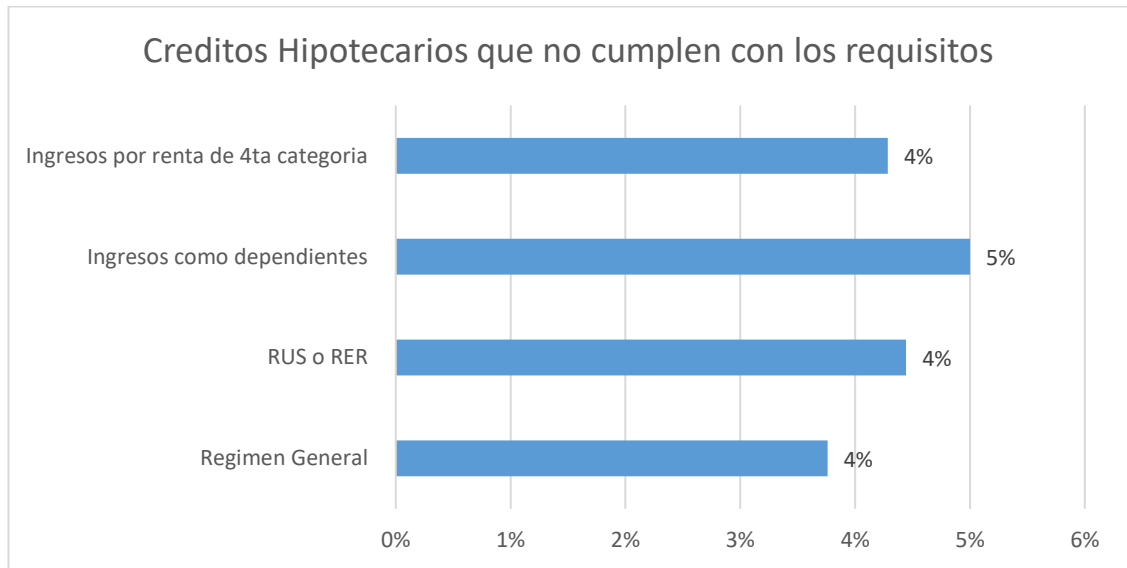
Figura 8
Créditos Hipotecarios que cumplen requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos Hipotecarios. Fuente: *Elaboración propia*

Figura 9

Créditos hipotecarios que no cumplen con los requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes no cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos Hipotecarios. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

La tabla N°6 muestra los expedientes de créditos hipotecarios, en los cuales se establece que un promedio del 96% sí cumple de manera efectiva con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; no obstante, se tiene un 4% de expedientes que no cumple de manera adecuada con las políticas de crédito, lo cual a largo plazo podría representar un pequeño riesgo de morosidad. Asimismo, es probable que este problema incida en la rentabilidad, por lo cual podría ser perjudicial, además de representar un motivo de revisión a través de una auditoría.

Por otro lado, se indica que en el Régimen General es donde se tienen mayores niveles de cumplimiento. Los créditos de ingresos dependientes son los

que menor nivel de cumplimiento de políticas de crédito tienen, por lo que se debe hacer una revisión a este tipo de crédito para evitar contingencias futuras.

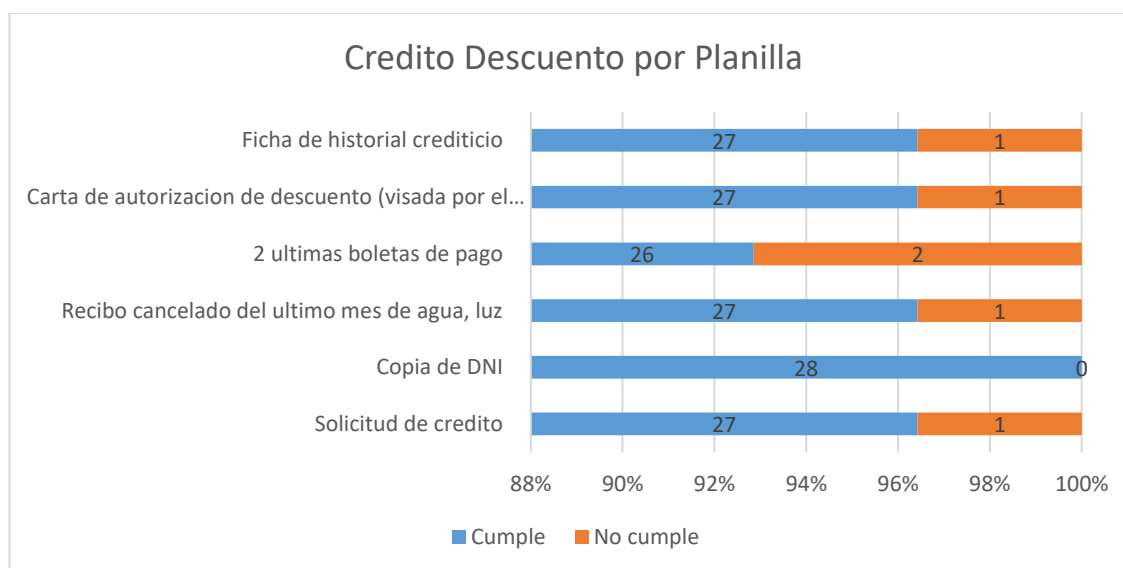
B. Créditos Personales (Descuento por planilla, Depósito a Plazo Fijo y/o CTS, Micro Consumo)

Tabla 7
Créditos de descuento por planilla

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
28	Solicitud de crédito	27	96%	96%	1	4%	4%	28
	Copia de DNI	28	100%		0	0%		28
	Recibo cancelado del último mes de agua, luz	27	96%		1	4%		28
	2 últimas boletas de pago	26	93%		2	7%		28
	Carta de autorización de descuento (visada por el empleador)	27	96%		1	4%		28
	Ficha de historial crediticio	27	96%		1	4%		28

Fuente: Elaboración propia

Figura 10
Créditos de descuento por planilla



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Personales por Descuento de Planillas. Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación:

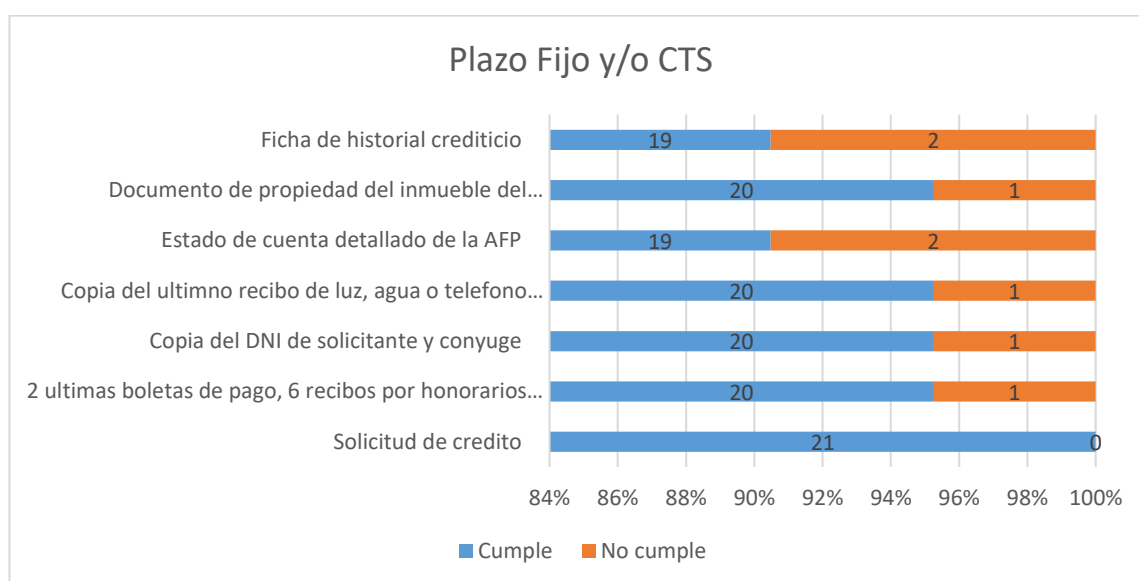
La tabla N°7 muestra los expedientes para el tipo de crédito de descuento por planilla, en el cual un promedio del 96% sí cumple de manera efectiva con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; sin embargo, un 4% del expediente no cumple de forma efectiva con las políticas de crédito. Si bien es cierto, esta situación no es perjudicial a corto plazo para la entidad financiera, en el futuro podría generar cuentas por cobrar difíciles de gestionar, lo cual afectaría de forma directa a la liquidez y rentabilidad de la entidad. Dicho escenario debería resolverse a través de una auditoría interna que pueda corregir estas deficiencias.

Tabla 8
Créditos de Plazo Fijo y/o CTS

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	21	100%		0	0%		21
	2 últimas boletas de pago, 6 recibos por honorarios de los últimos 6 meses	20	95%		1	5%		21
	Copia del DNI de solicitante y cónyuge	20	95%		1	5%		21
21	Copia del último recibo de luz, agua o teléfono del domicilio	20	95%	95%	1	5%	5%	21
	Estado de cuenta detallado de la AFP	19	90%		2	10%		21
	Documento de propiedad del inmueble del solicitante o aval	20	95%		1	5%		21
	Ficha de historial crediticio	19	90%		2	10%		21

Fuente: Elaboración propia

Figura 11
Créditos de Plazo Fijo y/o CTS



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Personales de Plazo Fijo y/o CTS. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

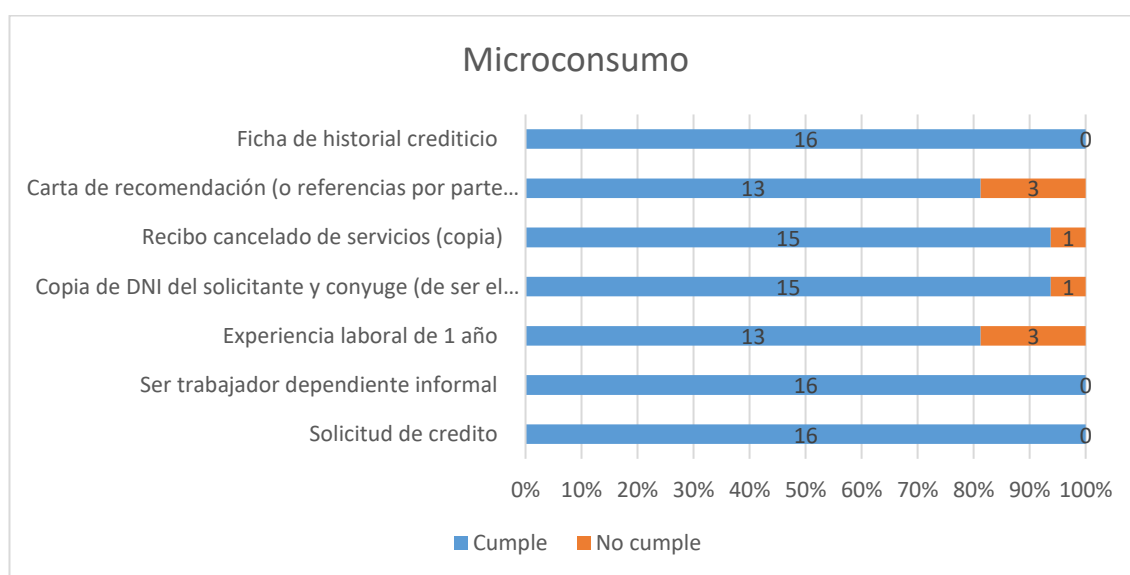
La tabla N°8 muestra que del total de expedientes del tipo de crédito a Plazo Fijo y/o CTS, un 95% no cumple de manera adecuada con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; sin embargo, el 5% de expedientes sí cumple de forma efectiva con las políticas de crédito de la entidad. Esta situación no es riesgosa a corto plazo, pero podría representar algún perjuicio para la entidad a largo plazo.

Tabla 9
Créditos de Micro consumo

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	16	100%		0	0%		16
	Ser trabajador dependiente informal	16	100%		0	0%		16
	Experiencia laboral de 1 año	13	81%		3	19%		16
16	Copia de DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso)	15	94%	93%	1	6%	7%	16
	Recibo cancelado de servicios (copia)	15	94%		1	6%		16
	Carta de recomendación (o referencias por parte del empleador)	13	81%		3	19%		16
	Ficha de historial crediticio	16	100%		0	0%		16

Fuente: Elaboración propia

Figura 12
Créditos de Micro consumo



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos Personales de Microconsumo. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

La tabla N°9 muestra que de la totalidad de expedientes del crédito de Micro Consumo, un 93% de expedientes sí cumplen adecuadamente las políticas de crédito de la entidad; no obstante, un 7% de expedientes no cumplen con las políticas de crédito, por lo cual representan un riesgo para la entidad financiera debido a que en el futuro estas cuentas mal gestionadas podrían convertirse en expedientes morosos a razón de su difícil cobranza, perjudicando los niveles de rentabilidad de Caja Arequipa.

Tabla 10

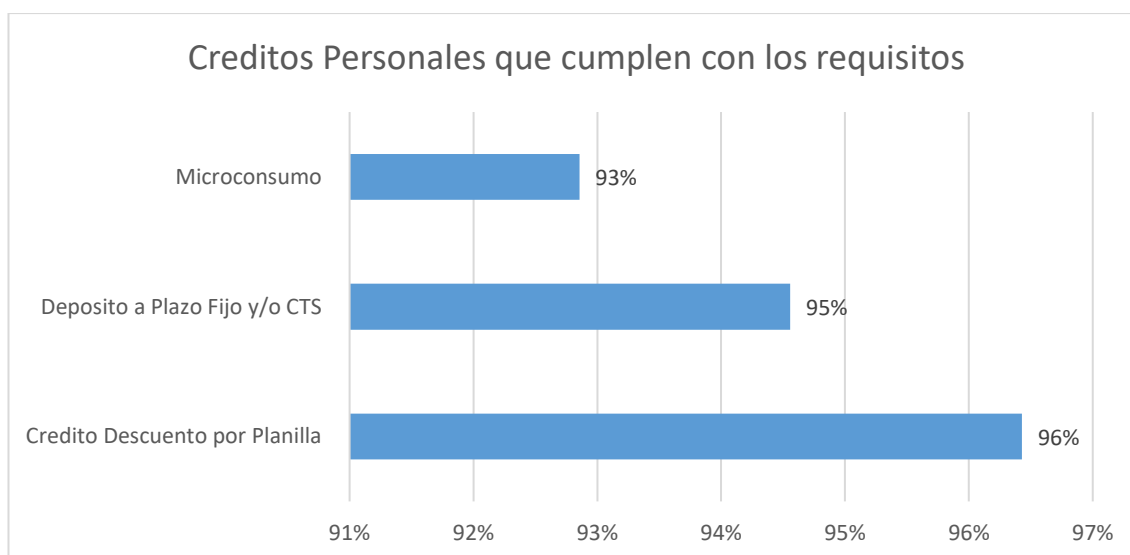
Resumen de créditos personales

Tipo de crédito	Cumplen %	Promedio	No cumplen %	Promedio
Crédito Descuento por Planilla	96%		4%	
Depósito a Plazo Fijo y/o CTS	95%	95%	5%	5%
Micro consumo	93%		7%	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

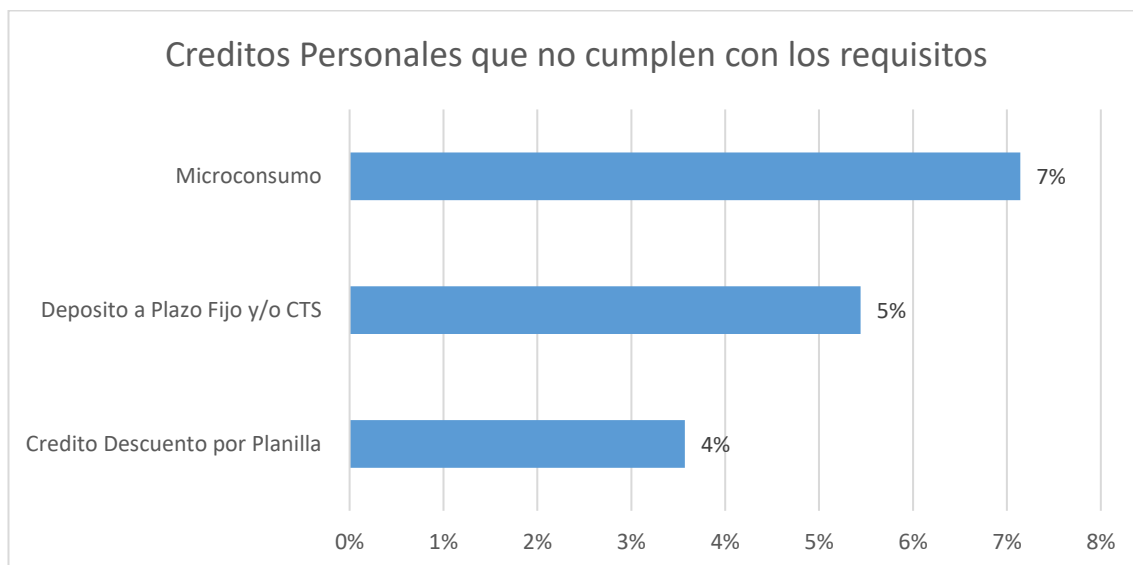
Créditos personales que cumplen con los requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos Personales. Fuente: *Elaboración propia*

Figura 14

Créditos personales que no cumplen con los requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes no cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos Personales. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

La tabla N°10 muestran los expedientes de créditos personales, en los cuales un promedio del 95% sí cumplen con las políticas de crédito de la entidad; sin embargo, un 5% no cumplen con las políticas de crédito. Esta situación no representa dificultades a corto plazo, no obstante, a largo plazo, se podrían generar problemas de morosidad o dificultades en cuanto a las cuentas por cobrar.

Se puede indicar también que los créditos por descuentos en planillas son los que cumplen de mejor manera con las políticas de crédito; por el contrario, los créditos de micro consumo son los que mayor porcentaje de incumplimiento de políticas de crédito tienen. En ese sentido será necesario revisar la situación

presentada en los créditos de micro consumo para resolver futuras contingencias que podrían suscitarse en cuanto a este tipo de crédito.

C. Créditos MYPE (Capital de Trabajo, Activo Fijo, Convenio PYME)

Tabla 11

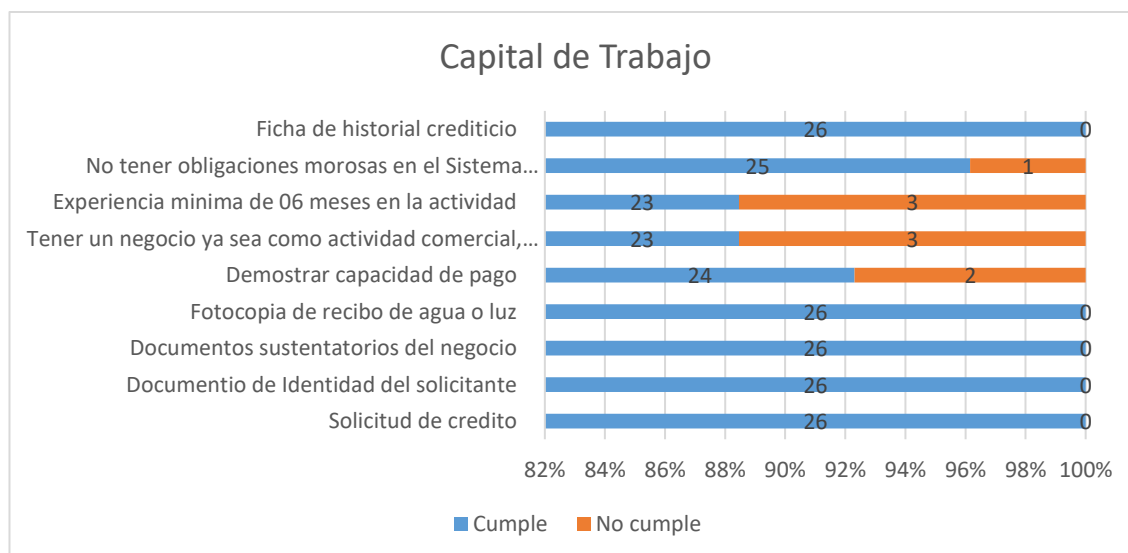
Créditos de Capital de Trabajo

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	26	100%		0	0%		26
	Documento de Identidad del solicitante	26	100%		0	0%		26
	Documentos sustentatorios del negocio	26	100%		0	0%		26
	Fotocopia de recibo de agua o luz	26	100%		0	0%		26
26	Demostrar capacidad de pago	24	92%	96%	2	8%	4%	26
	Tener un negocio ya sea como actividad comercial, productiva o de servicio	23	88%		3	12%		26
	Experiencia mínima de 06 meses en la actividad	23	88%		3	12%		26
	No tener obligaciones morosas en el Sistema Financiero	25	96%		1	4%		26
	Ficha de historial crediticio	26	100%		0	0%		26

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Créditos de Capital de Trabajo



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos MYPE de Capital de Trabajo. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

La tabla N°11 muestra que para el tipo de crédito de Capital de Trabajo un 96% sí cumple con las políticas de crédito de la entidad; solo un 4% de expedientes no cumplen con las políticas de crédito. Esta situación podría no perjudicar a la empresa a corto plazo, sin embargo, a largo plazo podría ser perjudicial al generar cuentas por cobrar difíciles de gestionar.

Tabla 12

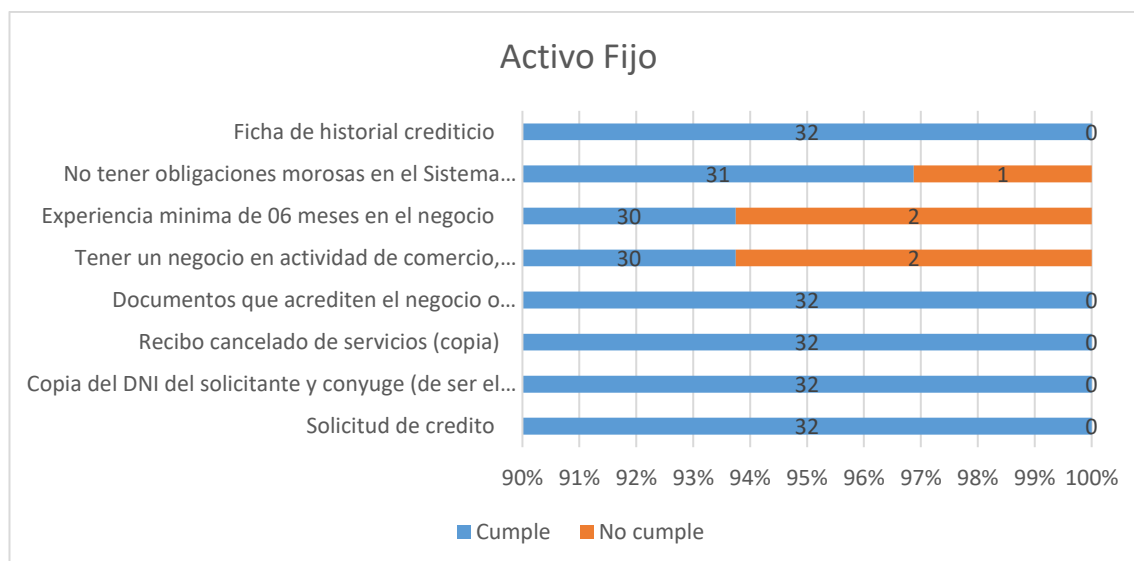
Créditos de activo fijo

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	32	100%		0	0%		32
	Copia del DNI del solicitante y cónyuge (de ser el caso)	32	100%		0	0%		32
	Recibo cancelado de servicios (copia)	32	100%		0	0%		32
	Documentos que acrediten el negocio o DJ. Patrimonial y de Ingresos	32	100%		0	0%		32
32	Tener un negocio en actividad de comercio, producción o servicios en el negocio	30	94%	98%	2	6%	2%	32
	Experiencia mínima de 06 meses en el negocio	30	94%		2	6%		32
	No tener obligaciones morosas en el Sistema Financiero ni deudas comerciales vencidas	31	97%		1	3%		32
	Ficha de historial crediticio	32	100%		0	0%		32

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Créditos de activo fijo



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos MYPE de Activo Fijo. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

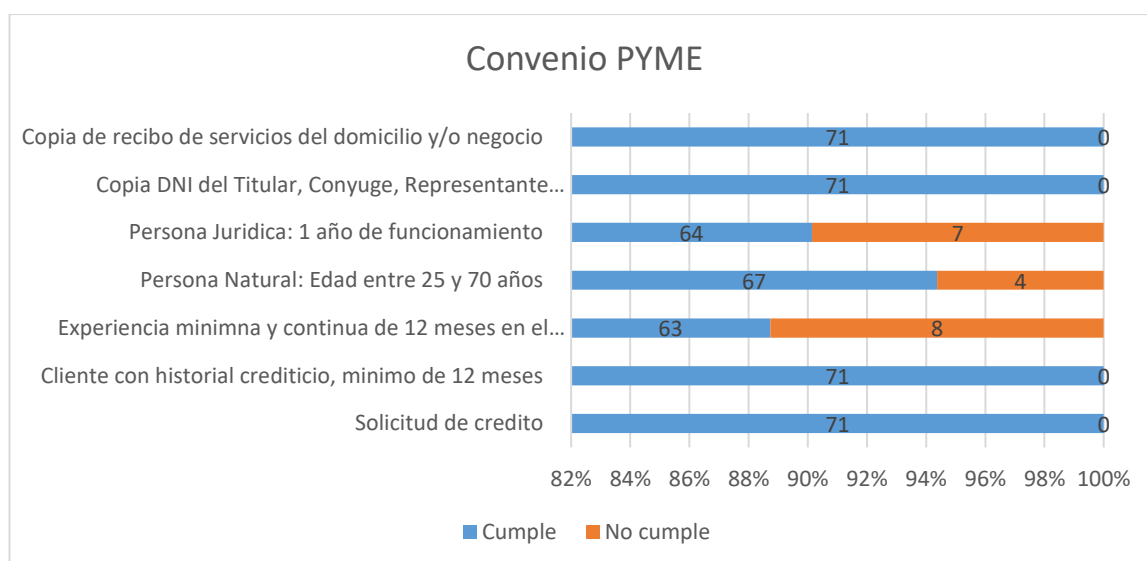
La tabla N°12 indica que, para el tipo de crédito de activo fijo, un 98% de expedientes sí cumplen de forma adecuada con las políticas de crédito de Caja Arequipa; no obstante, un 2% de expedientes no cumplen con estas políticas. En ese sentido, se puede indicar que dicha situación no representaría un alto riesgo de incumplimiento a corto plazo; sin embargo, a largo plazo sí podrían generarse problemas a causa de esta situación.

Tabla 13
Créditos de Convenio MYPE

Total	Documentos	Cumple	%	Promedio	No cumple	%	Promedio	Total
	Solicitud de crédito	71	100%		0	0%		71
	Cliente con historial crediticio, mínimo de 12 meses	71	100%		0	0%		71
	Experiencia mínima y continua de 12 meses en el negocio	63	89%		8	11%		71
71	Persona Natural: Edad entre 25 y 70 años	67	94%	96%	4	6%	4%	71
	Persona Jurídica: 1 año de funcionamiento	64	90%		7	10%		71
	Copia DNI del Titular, Cónyuge, Representante Legal y garantes de ser el caso	71	100%		0	0%		71
	Copia de recibo de servicios del domicilio y/o negocio	71	100%		0	0%		71

Fuente: Elaboración propia

Figura 17
Créditos de Convenio MYPE



Nota: La figura representa la relación de quienes cumplen y no cumplen las políticas de crédito en los Créditos MYPE de Convenio PYME. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

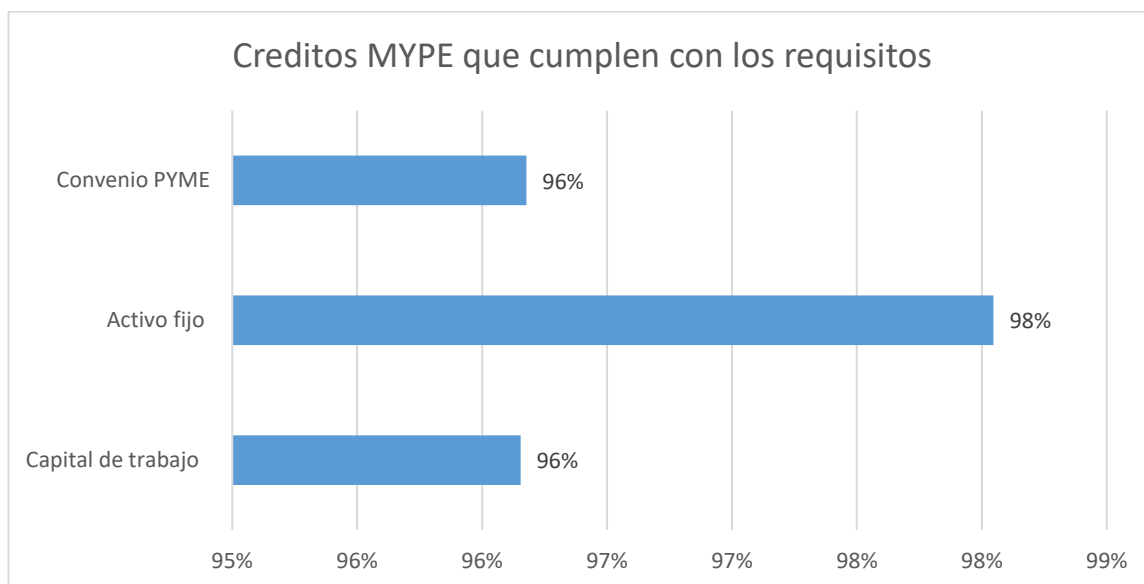
Para los créditos de Convenio Pyme, según se observa en la tabla N°13, un 96% de expedientes sí cumplen de manera oportuna con las políticas de crédito de Caja Arequipa; sin embargo, un 4% de expedientes no cumplen de forma efectiva con las políticas de la entidad. En ese sentido, se puede indicar que esta situación no representaría un escenario perjudicial para la entidad; sin embargo, a largo plazo, sí podría serlo. Por este motivo, será necesario realizar una auditoría interna para analizar cuál es el problema que se tiene para las políticas de crédito en cuanto a este tipo de crédito.

Tabla 14
Resumen Créditos MYPE

Tipo de crédito	Cumplen %	Promedio	No cumplen %	Promedio
Capital de trabajo	96%		4%	
Activo fijo	98%	97%	2%	3%
Convenio PYME	96%		4%	

Fuente: Elaboración propia

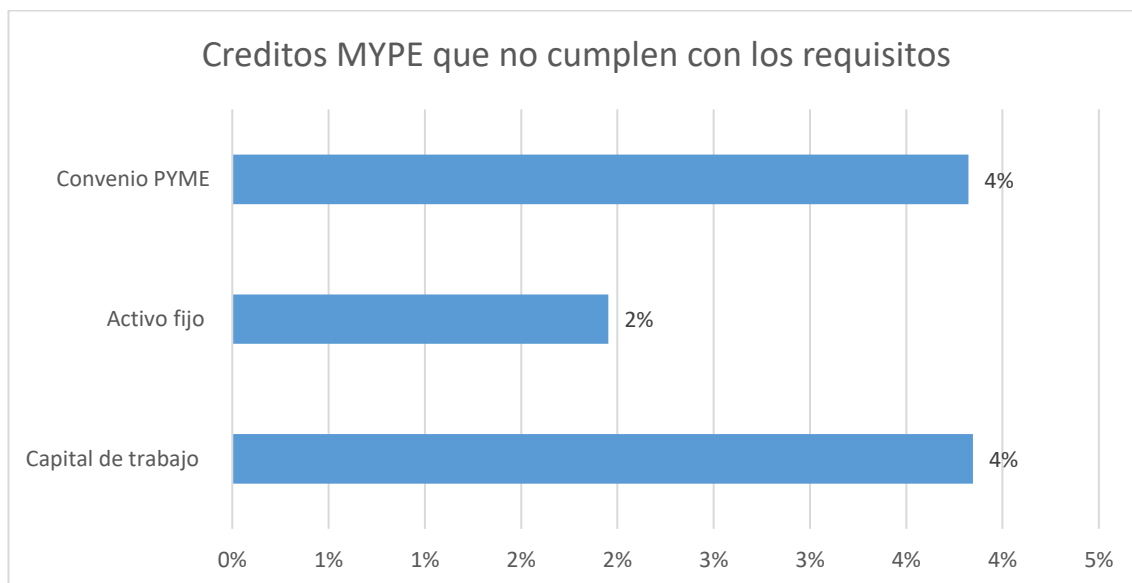
Figura 18
Créditos MYPE que cumplen con los requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos MYPE. Fuente: *Elaboración propia*

Figura 19

Créditos MYPE que no cumplen con los requisitos



Nota: La figura representa el porcentaje de quienes no cumplen las políticas de crédito y requisitos en los Créditos MYPE. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

La tabla N°14 muestra los expedientes pertenecientes a los créditos MYPE, en la cual se indica que un promedio del 97% sí cumple con las políticas de crédito; sin embargo, un 3% de ellos no cumple con estas políticas. Asimismo, el tipo de crédito que cumple de mejor forma con las políticas de crédito son los créditos de activo fijo; por el contrario, los créditos que menos se cumplen son los Convenios PYME y los créditos de Capital de Trabajo.

Asimismo, se puede indicar que los créditos para MYPES no presentan deficiencias críticas, sin embargo, se tienen pequeños problemas en cuanto a las políticas de crédito de ciertos tipos de créditos, los cuales deben ser revisados y analizados por medio de una auditoría interna.

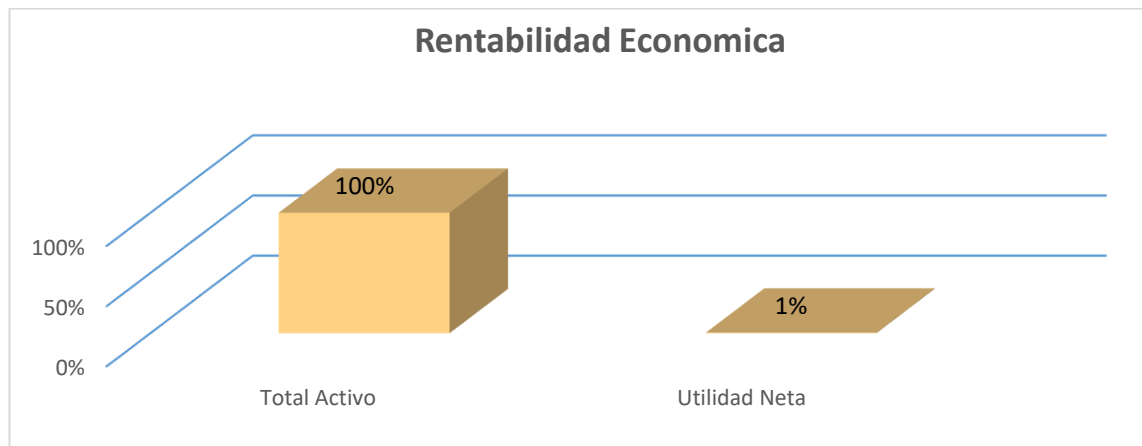
4.1.2. Niveles de Rentabilidad

Este estudio se planteó determinar los niveles de rentabilidad que obtuvo Caja Arequipa para el periodo de estudio establecido, para ello se hizo uso de indicadores financieros para medir el desempeño de la entidad. Los indicadores financieros usados fueron el ratio de rentabilidad económica, el ratio de rentabilidad financiera y el ratio de rentabilidad sobre las ventas. Se eligió a estos 3 indicadores por su mayor grado de relevancia con respecto al resto de indicadores.

A. Rentabilidad Económica

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total Activo}} = \frac{35,311.00}{7,028,721.00} = 0.00502382$$

Figura 20
Rentabilidad Económica



Nota: La figura representa la rentabilidad económica de Caja Arequipa para el periodo en estudio. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Se puede indicar que para el periodo en estudio la rentabilidad económica o rentabilidad sobre los activos fue de 0.005, por lo cual es viable mencionar que por cada S/1 de inversión en activos se recibió S/ 0.005 de retorno sobre la inversión.

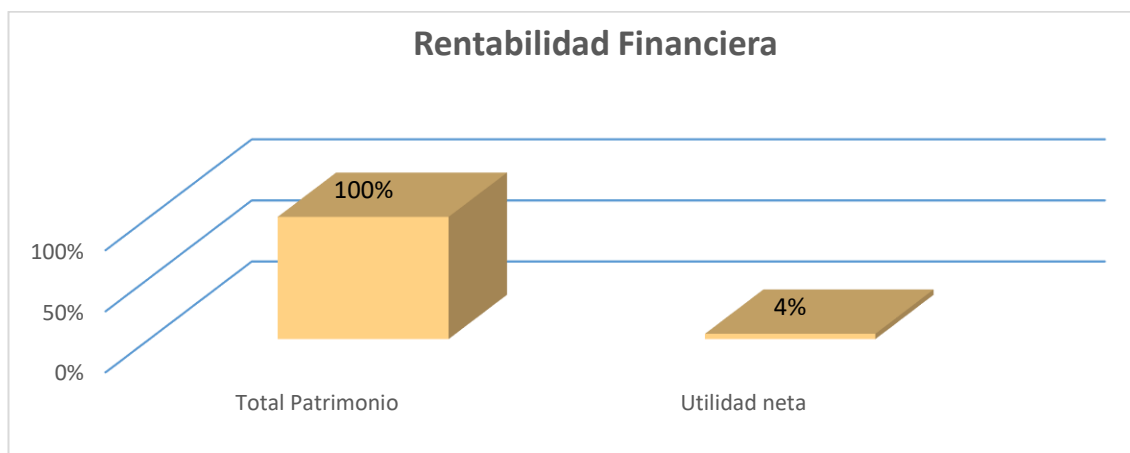
Se puede indicar entonces que los niveles de rentabilidad sobre los activos para el periodo de estudio en Caja Arequipa fueron positivos, sin embargo, no llegaron ser óptimos. Este problema se puede justificar por los problemas generados debido a la pandemia por COVID-19 y a los incrementos de la incobrabilidad de operaciones de crédito provocados por la falta de liquidez y capacidad de pago de muchos de los clientes.

Si bien es cierto, la rentabilidad con respecto a los activos en Caja Arequipa fue positiva, no llega a ser óptima debido principalmente a los problemas suscitados por la COVID-19, como el incremento de las tasas de morosidad, el incremento de las cuentas incobrables y la mala aplicación de las políticas de crédito para el problema que se suscitó en Caja Arequipa producto de la pandemia.

B. Rentabilidad Financiera

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{35,311.00}{816,217.00} = 0.04326178$$

Figura 21
Rentabilidad Financiera



Nota: La figura representa la rentabilidad financiera de Caja Arequipa para el periodo en estudio. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

Para el periodo en estudio, la rentabilidad financiera fue positiva, pues se tuvo un 0.043, por lo cual se puede indicar que por cada S/1 de inversión de accionistas, se tiene S/ 0.043 de retorno sobre la inversión. Asimismo, es viable mencionar que la rentabilidad financiera de Caja Arequipa para el periodo en estudio es positiva, pero no eficiente. De esta manera, se tiene un 4% de rentabilidad financiera, lo cual nos indica que la empresa sí logró cubrir un retorno sobre la inversión para sus inversionistas; sin embargo, este indicador no fue el más óptimo.

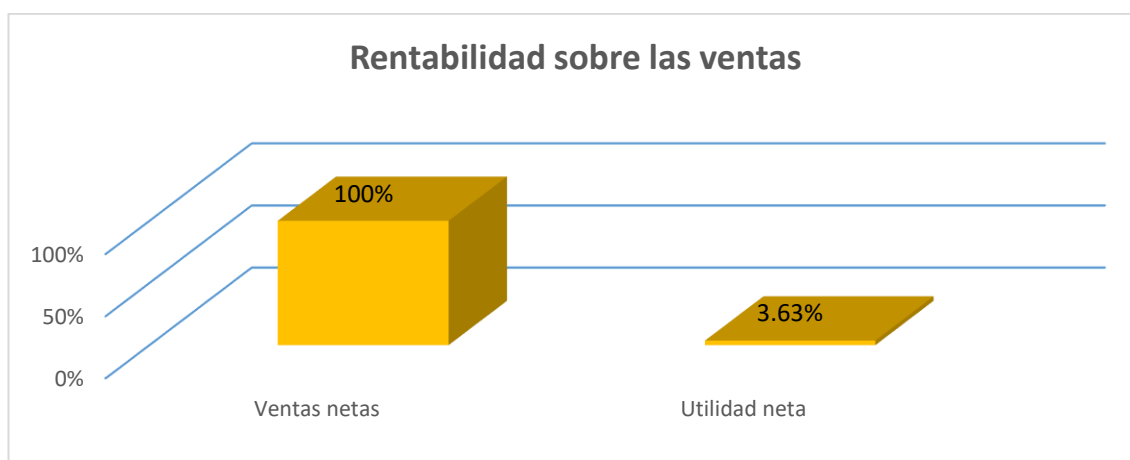
Este indicador también fue afectado a causa de los problemas suscitados por la COVID-19 debido al incremento en las tasas de morosidad, la cual representó la mayor dificultad al momento de liquidar las cuentas por cobrar y por la mala aplicación de las políticas de crédito en la empresa.

C. Rentabilidad sobre las Ventas

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} = \frac{35,311.00}{973,390.00} = 0.03627631$$

Figura 22

Rentabilidad sobre las ventas



Nota: La figura representa la rentabilidad sobre las ventas de Caja Arequipa para el periodo en estudio. Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación:

En cuanto a la rentabilidad sobre las ventas se puede decir que para el periodo en estudio la rentabilidad sobre las ventas dio un valor positivo, arrojando un valor de 0.0363, lo cual significa que por cada S/1 de ventas se tiene S/ 0.0363 de rentabilidad. Esto nos indica que la rentabilidad sobre las ventas de la empresa sí fue positiva; sin embargo, no fue eficiente, pues los niveles de rentabilidad no fueron los más óptimos. Esta situación se justifica por los problemas generados por la COVID-19 y los incrementos en las tasas de morosidad, incobrabilidad y mala aplicación de las políticas de crédito.

CONCLUSIONES

Primera: Se puede evidenciar que Caja Arequipa no tuvo una aplicación eficiente de sus políticas de crédito y que la crítica situación provocada por la pandemia por COVID-19 hicieron que los niveles de rentabilidad de Caja Arequipa no sean los más óptimos. Si bien es cierto, se obtuvieron niveles de rentabilidad positivos, estos no fueron los más óptimos. Asimismo, se identificó que las políticas de crédito no son cumplidas al 100%, lo cual podría representar, en el futuro, problemas de gestión, cobranza y morosidad que incidan sobre los niveles de rentabilidad. Se puede indicar entonces que sí existe una relación positiva entre las políticas de crédito y los niveles de rentabilidad de Caja Arequipa en el periodo 2021.

Segunda: Se puede indicar que tras la mala aplicación de algunas políticas de crédito en Caja Arequipa los niveles de rentabilidad económica no han sido los más óptimos para la entidad financiera, lo cual se puede establecer de acuerdo a la entrevista realizada en la que se reconoció que algunas de las políticas aplicadas en Caja Arequipa no son favorables para la entidad. Asimismo, se evidenció que las políticas de crédito no son cumplidas de forma correcta, por lo que la rentabilidad económica apenas llega al 1%, evidenciando que la entidad sí ha presentado problemas para alcanzar la eficiencia esperada.

Tercera: Se indica también que la mala aplicación de las políticas de crédito incide en los niveles de rentabilidad financiera. Según la opinión de los entrevistados, algunas políticas de crédito no son aplicadas de forma adecuada y tampoco están bien diseñadas. Asimismo, se evidencia un margen de rentabilidad financiera positivo; sin embargo, no se ha logrado

obtener un adecuado retorno sobre la inversión para los accionistas. La rentabilidad financiera fue de 4%, la cual en años anteriores fue claramente mayor.

Cuarta: En cuanto a la rentabilidad sobre las ventas, se puede evidenciar que la mala aplicación de algunas políticas de crédito y la crisis económica provocada por la COVID-19 han ocasionado que la empresa obtenga niveles de rentabilidad positivos, pero bajos. Según la opinión de los entrevistados, las políticas de crédito en algunos casos son mal aplicadas y aún más a causa de la crisis económica provocada por la pandemia, la cual ocasionó que la rentabilidad sobre las ventas de la entidad financiera no sean las más óptimas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Apaza , E., & Salazar , E. (2019). *Apalancamiento y rentabilidad de una empresa industrial textil de Santa Anita, periodo 2014 al 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana La Unión]. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1920/Eithne_Tesis_Licienciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arguelles , L., Quijano , R., Fajardo , M., Medina , F., & Cruz , C. (2018). El endeudamiento como indicador de rentabilidad financiera en las MiPymes turísticas de Campeche. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 11(1), 1-13. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3243592
- Ataucusi , M. (2021). *Política de financiamiento de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana para mejorar la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Abarrotes en el distrito de Cerro Colorado, Arequipa 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13344/Flatchmh.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccahuin , R. (2019). *Análisis de la rentabilidad de una empresa comercializadora, Lima 2017-2018*. [Tesis de Bachillerato, Universidad Norbert Wiener]. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3532/T061_48446040_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiriani , J., Alegre , M., & Chung , C. . (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7 (1), 23-30. Obtenido de <https://revista.ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/27/27>
- Contreras , L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Gestión y desarrollo libre*, 5(9), 121-149. Obtenido de <http://unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/454/617>
- Corrales, D., & Huamanguillas , S. (2019). *El control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector ferretero, distrito Mariano Melgar Arequipa, 2018*. [Tesis de Bachillerato, Universidad Tecnológica del Perú]. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1802/Deisy%20Corrales_Saide%20Huamanguillas_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz , S., & Muñoz , A. (2017). *Evaluación de crédito y su relación con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa, Agencia Huaraz, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. Obtenido de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2006/T033_45685293_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la Cruz, K., & Ccapa, C. (2018). *La evaluación del control interno del inventario y su relación con la rentabilidad en el Centro de Aplicación Productos Unión de la Universidad Peruana Unión – Ñaña 2014-2017*.

[Tesis de titulación, Universidad Peruana Union]. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1676/Keyla_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres , O. (2020). *Análisis de la rentabilidad en una empresa textil, Lima 2018 - 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Norbert Wiener]. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4272/T061_74884692_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores , S. (2019). *La venta de mercaderías y su incidencia en la rentabilidad de Breaker Perú SAC, Magdalena del Mar, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22902/Suxa%20Evelyn%20Flores%20Rojas.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Freire , C., Govea , K., & Hurtado, G. (2018). Incidencia de la responsabilidad social empresarial en la rentabilidad económica de empresas ecuatorianas. *Espacios*, 39(19), 1-10. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p07.pdf>

García , C. (2017). Las políticas de crédito al sector agropecuario en Nicaragua 1990 - 2012. *Orbis*, 12 (36), 24-44. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101002.pdf>

Jiménez , V., & Lozano , M. (2017). *Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa San José Inversiones SRL, Jaén 2017*. [Tesis de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4307/Jimenez%20Martinez%20-%20Lozano%20Herrera%20.pdf?sequence=1>

Lozano, G., & Luna , I. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Química SA 2017*. [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%c3%b1o%20manual%20politicass%20de%20creditoss%20y%20cobranzas.pdf>

Mamani , N., & Turpo , J. (2019). *Políticas de crédito y la rentabilidad financiera en la Cooperativa de ahorro y crédito Perú Inka Ltda, Agencia Sicuani - Cusco, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Andina del Cusco]. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3058/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina , R. (2016). *Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del Cantón Ambato periodo 2014*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20117/1/T3502ig.pdf>

Ore , L. (2018). *Política de créditos y cobranzas y la rentabilidad en la empresa Pure Biofuels del Perú SAC 2017*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23264/Ore_CLW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe , D. (2017). *Nivel de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agroindustrias del Sur SA del ejercicio económico 2014 al 2016*.

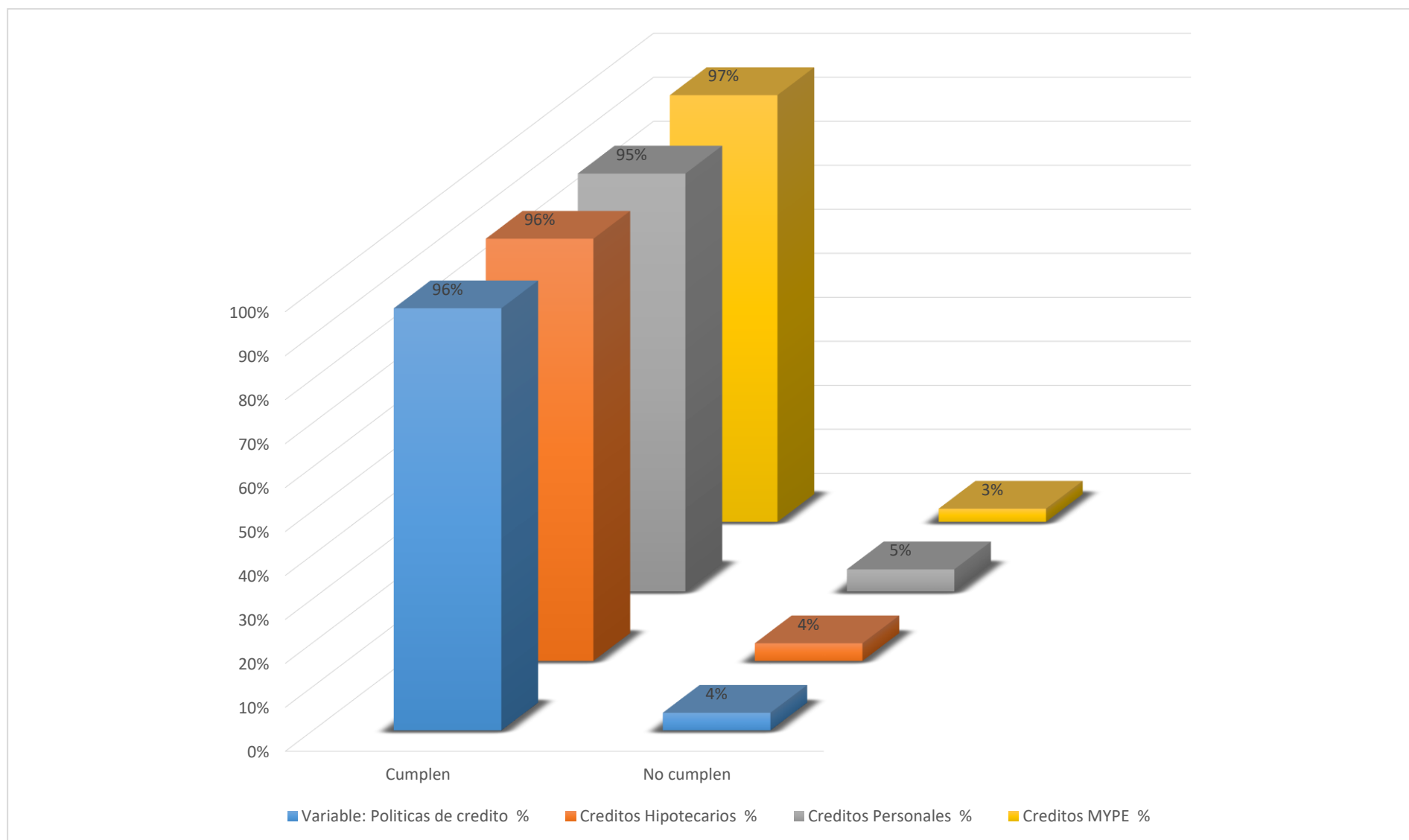
[Tesis de titulación, Universidad Privada de Tacna]. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/315/Quispe-Limachi-Danithza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salazar , M., Alvear , P., & Sampedro , M. (2019). La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones financieras. *Ciencia Digital*, 3 (2), 78-97. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/487/1126>

Vidal , V. (2019). *Influencia de la morosidad en la rentabilidad de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa - periodo 2008-2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12264/UPa_cobvv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

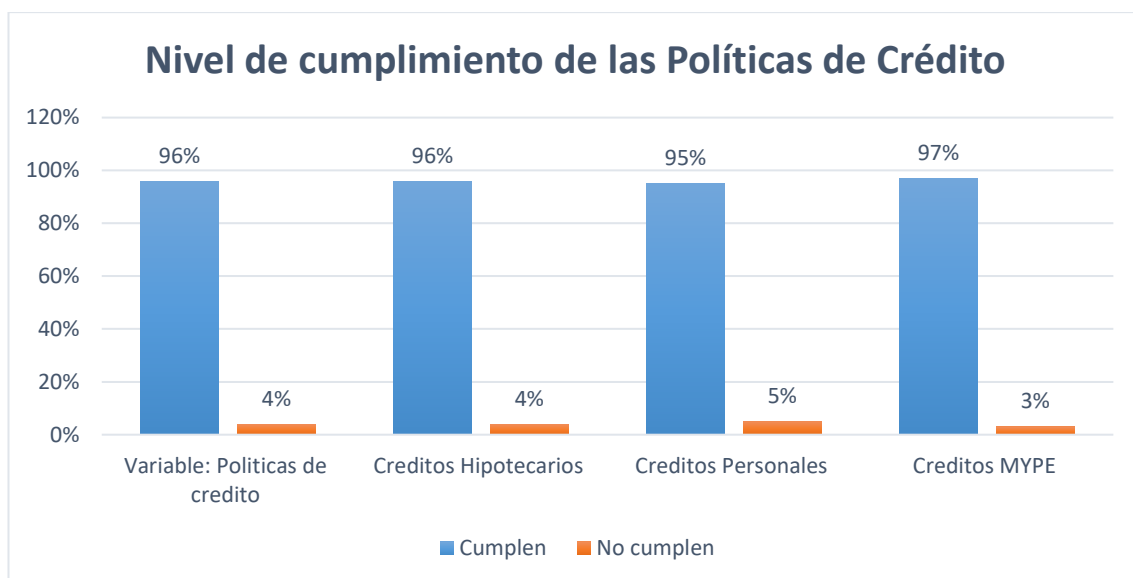
Zeballos , D. (2017). *Políticas de crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2139/Zeballos_PDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1: Cumplimiento de las Políticas de Crédito de Caja Arequipa en el periodo en estudio



ANEXO 2: Resultados Descriptivos

	Variable: Políticas de crédito		Créditos Hipotecarios		Créditos Personales		Créditos MYPE	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Cumplen	238	96%	52	96%	62	95%	125	97%
No cumplen	10	4%	2	4%	3	5%	4	3%
Total	248	100%	54	100%	65	100%	129	100%



Interpretación:

De acuerdo a lo mostrado en la tabla y figura, se pueden apreciar los resultados respecto a la variable políticas de crédito para cada uno de los tipos de crédito que ofrece Caja Arequipa. En ese sentido, para los créditos Hipotecarios que implican la venta, reparación o ampliación de casas y viviendas, de un total de 54 clientes, el 96% sí cumple de forma efectiva con las políticas de crédito propias de Caja Arequipa; únicamente, el 4% no cumple con estas políticas. Para el caso de los Créditos Personales dirigidos hacia personas naturales que no cuentan con trabajos dependientes, de un total de 65 clientes,

el 95% sí cumple con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; únicamente, el 5% no cumple con estas políticas. Para el caso de los créditos MYPE, los cuales están dirigidas hacia personas que desarrollan actividades microempresariales, de 129 clientes en esta cartera, el 97% sí cumple de forma efectiva con las políticas de crédito de Caja Arequipa; solo el 3% no cumple con estas políticas. En líneas generales, de la totalidad de los créditos ofrecidos en el periodo estudiado, los cuales conforman un total de 248, el 96% de estas operaciones de crédito sí cumple con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; solo el 4% no cumple con las políticas de crédito.

Los resultados obtenidos nos indican que en Caja Arequipa, la mayor parte de las operaciones de crédito sí cumplen de manera adecuada con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa; sin embargo, a pesar del cumplimiento de los créditos, existe un pequeño porcentaje de clientes que no cumplen las políticas de crédito de manera adecuada. Dicha situación, en el futuro, podría representar problemas de morosidad e incobrabilidad en la pequeña cartera de clientes, por lo que este es un problema que debería ser tratado para no afectar la rentabilidad de la entidad financiera de forma posterior.

El hecho de que la mayoría de operaciones de crédito sí cumpla con las políticas de crédito establecidas por Caja Arequipa favorece los niveles de rentabilidad de la entidad financiera, que como se ha observado en el análisis de ratios de rentabilidad presentan indicadores positivos; sin embargo, la información obtenida a través de la entrevista indicó que algunas de las políticas de crédito que tiene Caja Arequipa no son adecuadas ni pertinentes para ciertas operaciones de crédito.

ANEXO 3: Cuadro Mapa Croquis



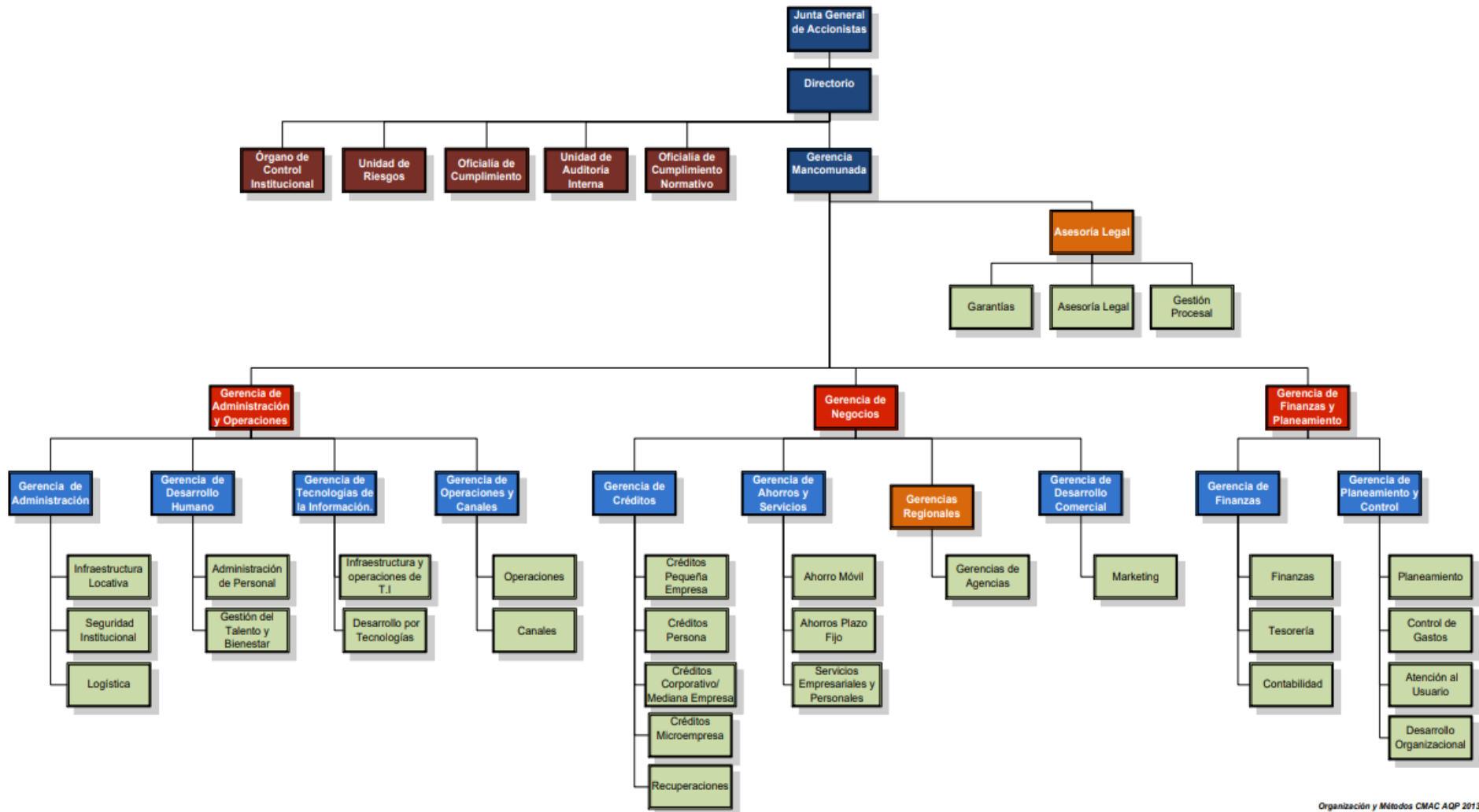
2019	
Agencias propias	152
Agencias compartidas - Banco de la Nación	28
Cajeros Automáticos	210
Agentes propios	1262
Agentes KASNET	8475
Cobertura – Departamentos	24
Cobertura – Provincias	64

REGION: Arequipa

PROVINCIA: Arequipa

DISTRITO: José Luis Bustamante y Rivero

ANEXO 4: Organigrama de la empresa



ANEXO 5: Estado de Situación Financiera Caja Arequipa

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
(Al 31 de diciembre 2021)
(Expresado en Moneda Nacional)

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
-			
Caja	S/ 246,969.00	Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	S/ 5,174,506.00
Banco Central de Reserva del Perú	S/ 337,183.00	Adeudos y obligaciones financieras	S/ 461,142.00
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país	S/ 511,278.00	Otros pasivos	S/ 576,856.00
Otras disponibilidades	S/ 68,628.00		
Inversiones Disponibles para la Venta	S/ 467,957.00	TOTAL PASIVO	S/ 6,212,504.00
Inversiones a Vencimiento	S/ 4,565.00		
Cartera de Créditos, Neto	S/ 5,120,550.00	<u>PATRIMONIO</u>	
Inmueble, mobiliario y equipo, neto	S/ 142,618.00	Capital Social	S/ 595,256.00
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	S/ 61,918.00	Capital adicional	S/ 183.00
Otros activos, neto	S/ 67,055.00	Reserva legal	S/ 185,314.00
		Resultados no realizados	S/ 153.00
		Resultados acumulados	S/ 35,311.00
		TOTAL PATRIMONIO	S/ 816,217.00
TOTAL ACTIVO	S/ 7,028,721.00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/ 7,028,721.00

ANEXO 6: Estado de Resultados Caja Arequipa

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.		
Estado de Resultados Integrales		
(Al 31 de diciembre 2021)		
(Expresado en Moneda Nacional)		
Ingresos por intereses:		
Cartera de créditos directos	S/	962,078.00
Inversiones disponibles para la venta	S/	3,077.00
Disponibles	S/	7,776.00
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	S/	417.00
Otros Ingresos Financieros	S/	42.00
-	S/	973,390.00
-		
Gastos por intereses:		
Obligaciones con el público	-S/	164,086.00
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	-S/	2,082.00
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	-S/	23,249.00
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales	-S/	6,751.00
Comisiones y otros cargos por adeudados	-S/	629.00
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-S/	1,621.00
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	-S/	2,012.00
Intereses de cuentas por pagar	-S/	903.00
-	-S/	201,333.00
-		
Margen financiero bruto	S/	772,057.00
-		
Provisión para incobrabilidad de créditos directos, neto	-S/	276,040.00
Margen financiero neto	S/	496,017.00
Ingresos por servicios financieros	S/	39,687.00
Gastos por servicios financieros	-S/	29,342.00
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	S/	506,362.00
Resultado por operaciones financieras:		
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	S/	1,776.00
Inversiones disponibles para la venta	S/	139.00
Derivados de cobertura	S/	13,486.00
Diferencia en cambio, neta	-S/	10,046.00
Otros	S/	1,486.00

	S/	6,841.00
Margen operacional	S/	513,203.00
Gastos de administración:		
Gastos de personal y directorio	-S/	271,405.00
Gastos por servicios recibidos de terceros	-S/	139,058.00
Impuestos y contribuciones	-S/	4,339.00
	-S/	414,802.00
Depreciación y amortización	-S/	33,839.00
Margen operacional neto	S/	64,562.00
Valuación de activos y provisiones:		
Provisión para incobrabilidad de créditos indirectos, neto	-S/	16.00
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	-S/	1,161.00
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros	-S/	1,762.00
Provisiones por litigios y otros	-S/	462.00
	-S/	3,401.00
Resultado de operación	S/	61,161.00
Otros ingresos	S/	10,975.00
Otros gastos	-S/	19,237.00
Resultado del ejercicio antes de Impuesto a la renta	S/	52,899.00
Impuesto a la renta	-S/	17,588.00
Resultado neto del ejercicio	S/	35,311.00
Otros resultados integrales		
Ganancia (pérdida) neta no realizada en inversiones disponibles para la venta	-S/	111.00
Resultados integrales del ejercicio	S/	35,200.00
Utilidad por acción común básica y diluida (en soles)	S/	0.06
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles de unidades)	S/	595,256.00

ANEXO 7 Guías de entrevista

Entrevista a los analistas de crédito categoría Senior de la entidad Caja Arequipa, los cuales son los encargados de realizar el análisis del otorgamiento de los créditos.

Entrevista 1° Analista Senior Caja Arequipa

1. ¿Qué información del cliente se solicita para otorgar el crédito?

Se le solicita información acerca del plan de inversión que tiene el cliente, es decir, cuál será el uso que se le dará al dinero una vez que se conceda el crédito, se revisa el estado en el cual está la capacidad de generar ingresos del solicitante de crédito, también se hace una proyección a futuro del proyecto que se va a desarrollar

2. ¿Qué criterios de evaluación se toman en cuenta para el otorgamiento del crédito?

Para el otorgamiento de los créditos se toma en cuenta la capacidad de endeudamiento que tiene el solicitante de crédito, los niveles de venta o generación de ingresos que tienen los clientes y los planes de inversión que tienen los solicitantes de crédito para verificar la viabilidad de la concesión de los créditos.

3. ¿Sobre qué aspectos de crédito se permite a los clientes negociar el contrato de crédito?

Se permite a los clientes negociar aspectos como la puntualidad en la cancelación de las cuotas y los niveles de endeudamiento por el paso del tiempo.

4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar el riesgo en una operación de crédito?

Se toma en cuenta el plan de inversión del solicitante de crédito que tiene que ver con el uso que se le dará al crédito solicitado, los niveles de endeudamiento donde se analiza la solvencia del solicitante de crédito y también se toma en cuenta el entorno familiar y empresarial del solicitante de crédito.

5. ¿De qué manera se evalúa la probabilidad de impago de un solicitante de crédito?

Se evalúa y analiza el entorno familiar y empresarial del solicitante del crédito para conocer las garantías que el solicitante ofrece para las operaciones de crédito, se evalúa también el plan de inversión donde figura el uso que se les dará a los créditos concedidos, se evalúa también el flujo de negocio en comparación con el de otras entidades, de esta manera se puede evaluar la eficiencia de gestión propio de la empresa y la capacidad de la empresa para poder generar ingresos.

6. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar la solvencia patrimonial?

Se toma en consideración el flujo del negocio para conocer la capacidad de gestión de ingresos de la empresa, se evalúa también los niveles de venta de la empresa y también se evalúa la capacidad patrimonial del solicitante de crédito para poder afrontar sus operaciones y actividades.

7. ¿Qué tan determinante es la revisión del historial crediticio del solicitante de crédito?

Es muy importante la revisión del historial de créditos de una empresa, ya que de esta manera se puede conocer el comportamiento crediticio que tienen los solicitantes de crédito a través del tiempo.

8. ¿De qué manera se valora la garantía de que el cliente podrá cumplir de forma oportuna con el pago de sus créditos?

Se revisa el historial de créditos de la empresa como fuente de principal garantía y se revisan las variaciones de las ventas del solicitante de crédito para de esta manera determinar el nivel de garantía que un solicitante de crédito ofrece.

9. ¿Qué tipo de crédito se ofrecen preferentemente a los solicitantes de crédito?

El tipo de crédito que se ofrece a los solicitantes depende de los planes de inversión que se presentan donde se evalúa la viabilidad de los proyectos y se determina el tipo de crédito más adecuado para cada solicitante.

10. ¿Cómo se determina el riesgo de los diferentes tipos de crédito que se ofrecen?

Se evalúan los planes de inversión de cada solicitante, se analizan los ingresos y los niveles de venta que se tienen y el entorno que rodea al solicitante de crédito, de esta manera se logra determinar si una operación de crédito es viable o no según sus niveles de riesgo.

Entrevista 2° Analista Senior Caja Arequipa

1. ¿Qué información del cliente se solicita para otorgar el crédito?

Se le solicita información acerca de sus niveles de ingresos y los sustentos de esos ingresos, de forma adicional se le pide información acerca de su vivienda para saber si es propia o familiar y de esta manera conocer los niveles de solvencia de cada solicitante de crédito.

2. ¿Qué criterios de evaluación se toman en cuenta para el otorgamiento del crédito?

Se toma en cuenta la capacidad de pago de cada solicitante de crédito, se analiza la voluntad de pago y también los niveles de endeudamiento para conocer los niveles de solvencia de cada solicitante de crédito.

3. ¿Sobre qué aspectos de crédito se permite a los clientes negociar el contrato de crédito?

Se le permite negociar en aspectos como los niveles de calificación que se tienen en las centrales de riesgo, el historial que se tiene en el sistema financiero, se puede acordar los montos de deuda y las fechas de los pagos puntuales.

4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar el riesgo en una operación de crédito?

Se toma en consideración los sustentos de ingresos, los niveles de ingresos mensuales que tiene el solicitante de crédito y también el entorno familiar y laboral de cada solicitante para de esta manera evaluar cual son los grados de riesgo de operación de crédito para cada solicitante de crédito.

5. ¿De qué manera se evalúa la probabilidad de impago de un solicitante de crédito?

Se toma en cuenta la capacidad de pago de cada solicitante de crédito para de esta forma saber si se tendrá la capacidad de afrontar los pasivos generados por las operaciones de crédito.

6. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar la solvencia patrimonial?

Se toma en cuenta los niveles de venta, el flujo de negocio para saber la eficiencia en la gestión de ingresos, los niveles de venta que tiene cada solicitante de crédito.

7. ¿Qué tan determinante es la revisión del historial crediticio del solicitante de crédito?

Es muy importante la revisión del historial de créditos, ya que de esta manera se puede saber el comportamiento de cada solicitante de crédito en relación a sus deudas y de esta forma tener un antecedente que nos indique que tan buen pagador es el solicitante de crédito.

8. ¿De qué manera se valora la garantía de que el cliente podrá cumplir de forma oportuna con el pago de sus créditos?

Se revisan los niveles de ingresos que tienen los solicitantes de crédito, del mismo modo se revisa la voluntad y la capacidad de pago de cada solicitante de crédito.

9. ¿Qué tipo de crédito se ofrecen preferentemente a los solicitantes de crédito?

Los créditos que más se ofrecen a los solicitantes de crédito en Caja Arequipa son créditos de capital de trabajo y créditos de consumo.

10. ¿Cómo se determina el riesgo de los diferentes tipos de crédito que se ofrecen?

Para determinar los niveles de riesgo en las operaciones de crédito se toma en cuenta el plan de inversión para el cual estará destinado el crédito otorgado y también los flujos de ingreso que tiene cada solicitante de crédito.

Entrevista 3° Analista Senior Caja Arequipa

1. ¿Qué información del cliente se solicita para otorgar el crédito?

Se le pide información de los niveles de ingresos y la fuente de estos ingresos, también se le pide información del tipo de vivienda del solicitante de crédito, si la vivienda es propia, es familiar o es alquilada.

2. ¿Qué criterios de evaluación se toman en cuenta para el otorgamiento del crédito?

Se toma en cuenta la capacidad de pago, los niveles de endeudamiento y la voluntad de pago del solicitante de crédito, de esta manera se evalúa y decide si se va otorgar un crédito o no.

3. ¿Sobre qué aspectos de crédito se permite a los clientes negociar el contrato de crédito?

Se le permite negociar en aspectos como la calificación y la segmentación que se tiene en el sistema financiero.

4. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar el riesgo en una operación de crédito?

Para la evaluación del riesgo en las operaciones de crédito se toman en cuenta información de los niveles de ingresos de los solicitantes y también datos del entorno del cliente, de esta manera se consigue evaluar los niveles de riesgo de las operaciones de crédito.

5. ¿De qué manera se evalúa la probabilidad de impago de un solicitante de crédito?

Para evaluar las probabilidades de impago de un solicitante se toma en cuenta información acerca de la capacidad de pago que tiene cada tipo de solicitante.

6. ¿Qué aspectos se toman en cuenta para evaluar la solvencia patrimonial?

Se considera la capacidad de ingreso que tiene cada solicitante además de información financiera que refleje los niveles de endeudamiento de cada solicitante además del respaldo patrimonial de cada solicitante.

7. ¿Qué tan determinante es la revisión del historial crediticio del solicitante de crédito?

La revisión del historial de crédito es muy importante, ya que de esta manera se logra conocer el comportamiento de cada solicitante dentro del sistema financiero.

8. ¿De qué manera se valora la garantía de que el cliente podrá cumplir de forma oportuna con el pago de sus créditos?

Se evalúan los niveles de ingresos y la voluntad de pago de cada cliente, de esta forma se logra estimar la recuperación de los créditos otorgados

9. ¿Qué tipo de crédito se ofrecen preferentemente a los solicitantes de crédito?

Los créditos que más se ofrecen en Caja Arequipa son los créditos de capital de trabajo.

10. ¿Cómo se determina el riesgo de los diferentes tipos de crédito que se ofrecen?

Se hace una medición de la estabilidad tanto patrimonial como financiera, para esto se hace una revisión de la información financiera y económica de cada solicitante de crédito.